



UNIVERSIDAD DE CUENCA

UNIVERSIDAD DE CUENCA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD

CARRERA DE TURISMO

**MANUAL DE PROCESOS OPERATIVOS PARA HOTELES ALL INCLUSIVE
EN ECUADOR: CASO DECAMERON**

Monografía previa a la obtención del título de “Ingeniero en Turismo”

AUTORES

Cesar Christian Vargas Paredes

0104827944

Karla Johana Quezada Erraez

0105886360

DIRECTORA

Mst. Diana Paola Urgilés Contreras

0104369848

CUENCA, Febrero, del 2016



UNIVERSIDAD DE CUENCA

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se desarrolla en la Empresa Hotelera Decameron Ecuador S.A una entidad con mucha trayectoria dentro del área turística Nacional e Internacional. Hoteles Decameron es una empresa sólida, que brinda servicios de pernoctación bajo el sistema Todo Incluido; cuenta con 44 hoteles alrededor del mundo especialmente en destinos de sol y playa; el servicio Todo Incluido se relaciona con servicios de alojamiento, alimentación, bebidas ilimitadas, recreación y entretenimiento que los turistas pueden disfrutar.

En la presente monografía se dan a conocer las diferentes operaciones que se deben desarrollar en las áreas Comerciales de hoteles Todo Incluido, presentando un análisis completo, con el objetivo de proporcionar un manual de procesos operativos que proporcione un cambio de gestión comercial para empresas hoteleras.

Palabras Claves: Hoteles Decameron, Todo Incluido, Procesos Operativos, Empresa, Manual



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ABSTRACT

This present research work is developed in the Decameron Ecuador hotel S.A; this is an organization with extensive experience in the national and international tourist area.

Hoteles Decameron is a solid company, which provides services under the system called All Inclusive; this famous chain of hotels has 44 hotels around the world especially in sun and beach destinations; All inclusive service is a system it includes accommodation, food, unlimited beverages, recreation and entertainment that tourists can enjoy.

The goal of the present monograph will be to know the various operations that are developed in the commercial areas of all-inclusive hotels, presenting a complete analysis, with the goal of to provide a manual of operating procedures to provide a change of business management for hotel companies.

Keywords:

Decameron Hotels

All Inclusive

Operational processes

Company manual



UNIVERSIDAD DE CUENCA

INDICE

CONTENIDO	PAGINA
Resumen.....	2
Abstract.....	3
Cláusula de propiedad intelectual.....	10
Dedicatoria.....	14
Agradecimiento.....	16
Introducción.....	17
Capítulo 1 Hotelería.....	18
1.1 Antecedentes históricos de la Hotelería.....	18
1.2. Origen de Hoteles Decameron.....	21
1.3 Hoteles Decameron Alrededor del Mundo.....	22
1.4 Decameron Explorer.....	24
1.5 Servicio Todo Incluido.....	24
1.6 Manual Hotelero.....	26
1.6.1 Concepto de Manual Hotelero.....	26
1.7 Procesos hoteleros.....	26
1.8 Organigrama general Hoteles Decameron.....	28
CAPITULO 2 Hoteles Decameron: Área Operativa.....	29
2.1 Área de Recepción.....	29
2.1.1 Jefe de recepción.....	29
2.1.1.1 Funciones del jefe de recepción.....	29



UNIVERSIDAD DE CUENCA

2.1.1.2 Perfil del jefe de recepción.....	30
2.1.2 Recepcionista.....	30
2.1.2.1 Funciones del recepcionista.....	30
2.1.2.2 Perfil del recepcionista.....	30
2.1.3 Botones.....	31
2.1.3.1 Funciones del botones.....	31
2.1.3.2 Perfil del botones.....	31
2.2 Área de Ama de llaves.....	32
2.2.1 El ama de llaves.....	32
2.2.1.1 Funciones del ama de llaves.....	32
2.2.1.2 Perfil del ama de llaves.....	33
2.2.2 Asistente del ama de llaves.....	33
2.2.2.1 Funciones del asistente de ama de llaves.....	33
2.2.2.2 Perfil del asistente de ama de llaves.....	34
2.2.3 Supervisor o supervisora.....	34
2.2.3.1 Funciones del supervisor o supervisora.....	34
2.2.3.2 Perfil del supervisor o supervisora.....	34
2.2.4 Camareras.....	35
2.2.4.1 Funciones de las camareras.....	35
2.2.4.2 Perfil de las camareras.....	35
2.3 Área de Alimentos y Bebidas.....	36
2.3.1 Chef ejecutivo.....	36
2.3.1.1 Funciones del chef ejecutivo.....	37



UNIVERSIDAD DE CUENCA

2.3.1.2 Perfil del chef ejecutivo.....	37
2.3.2 Chef.....	37
2.3.2.1 Funciones del chef.....	37
2.3.2.2 Perfil del chef.....	38
2.3.3 Ayudante de cocina.....	38
2.3.3.1 Funciones del ayudante de cocina.....	38
2.3.3.2 Perfil del ayudante de cocina.....	38
2.3.4 Mesero.....	39
2.3.4.1 Funciones del mesero.....	39
2.3.4.2 Perfil del mesero.....	39
2.4 Área de Mantenimiento.....	40
2.4.1 Jefe de mantenimiento.....	40
2.4.1.1 Funciones del jefe de mantenimiento.....	40
2.4.1.2 Perfil del jefe de mantenimiento.....	41
2.5 Área de animación turística.....	41
2.5.1 Jefe de animación turística.....	42
2.5.1.1 Funciones del jefe de animación turística.....	42
2.5.1.2 Perfil del jefe del jefe de animación turística.....	42
2.5.2 Asistente de animación turística.....	42
2.5.2.1 Funciones del jefe de animación turística.....	42
2.5.2.2 Perfil del jefe de animación turística.....	43
2.6 Organigrama del área operativa de Hoteles Decameron.....	44



UNIVERSIDAD DE CUENCA

CAPITULO 3: Área Comercial: hoteles Decameron.....	45
3.1 Área Comercial.....	45
3.1.1 Estructura del Área Comercial.....	45
3.1.2 Organigrama del área comercial.....	46
3.2 Área comercial.....	47
3.2.1 Perfil del gerente del área comercial.....	47
3.2.2 Perfil del asistente comercial.....	48
3.2.3 Procesos operativos del área comercial.....	49
3.3. Área de Mercadeo.....	50
3.3.1. Perfil del gerente de mercadeo.....	51
3.3.2 Perfil del diseñador gráfico.....	52
3.3.3 Procesos del área de mercadeo.....	53
3.4 Área de Operación y Tarifas.....	54
3.4.1 Perfil del gerente de Operación y Tarifas.....	55
3.4..2 Perfil del Ejecutivo de Operación y Tarifas.....	56
3.4.3 Procesos operativos del área de Operación y Tarifas.....	57
3.5 Área de Tour and Travel.....	58
3.5.1. Perfil del gerente de tour and travel.....	58
3.5.2 Perfil del ejecutivo de tour and travel.....	60
3.5.3 Procesos operativos del área de tour and travel.....	62
3.6 Área Corporativa.....	63
3.6.1. Perfil del gerente corporativo.....	63
3.6.2 Perfil del ejecutivo corporativo.....	65
3.6.3 Procesos Operativos del área corporativa.....	67
Conclusiones.....	69



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Recomendaciones.....	70
Anexos.....	71
Diseño de Tesis	142



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Índice de Ilustraciones

Ilustración 1 Medios de transporte Masivo.....	18
Ilustración 2 Agencia de Viajes Thomas Cook.....	19
Ilustración 3 Mapa de Hoteles Decameron en el Mundo.....	22
Ilustración 4 Decameron Explorer.....	24
Ilustración 5 Organigrama General de Hoteles Decameron.....	28
Ilustración 6 Manillas de Uso de Hoteles Decameron.....	32
Ilustración 7 Habitaciones Hoteles Decameron.....	36
Ilustración 8 Restaurante tipo buffet de Hoteles Decameron.....	39
Ilustración 9 Personal de Mantenimiento.....	41
Ilustración 10 Actividades de animación turística.....	43
Ilustración 11 Organigrama del área operativa de Decameron.....	44
Ilustración 12 Organigrama del área comercial de Decameron.....	46



UNIVERSIDAD DE CUENCA



Universidad de Cuenca
Clausula de propiedad intelectual

KARLA JOHANA QUEZADA ERRAEZ, autora de la tesis "MANUAL DE PROCESOS OPERATIVOS PARA HOTELES ALL INCLUSIVE EN ECUADOR: CASO DECAMERON" certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, 12 de Noviembre del 2015

KARLA JOHANA QUEZADA ERRAEZ

C.I: 010588636-0



UNIVERSIDAD DE CUENCA



Universidad de Cuenca
Clausula de derechos de autor

KARLA JOHANA QUEZADA ERRAEZ, autora de la tesis "MANUAL DE PROCESOS OPERATIVOS PARA HOTELES ALL INCLUSIVE EN ECUADOR: CASO DECAMERON" reconozco y acepto el derecho de la Universidad de Cuenca, en base al Art. 5 literal c) de su Reglamento de Propiedad Intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer, al ser este requisito para la obtención de mi título de (INGENIERO EN TURISMO). El uso que la Universidad de Cuenca hiciere de este trabajo, no implicará afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autor/a

Cuenca, 12 De Noviembre 2015.

KARLA JOHANA QUEZADA ERRAEZ

C.I: 010588636-0



UNIVERSIDAD DE CUENCA



Universidad de Cuenca
Clausula de propiedad intelectual

CESAR CHRISTIAN VARGAS PAREDES, autor de la tesis "MANUAL DE PROCESOS OPERATIVOS PARA HOTELES ALL INCLUSIVE EN ECUADOR: CASO DECAMERON" certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor.

Cuenca, 12 de Noviembre del 2015

|



CESAR CHRISTIAN VARGAS PAREDES
C.I: 010482794-4



UNIVERSIDAD DE CUENCA



Universidad de Cuenca
Clausula de derechos de autor

CESAR CHRISTIAN VARGAS PAREDES autor de la tesis "MANUAL DE PROCESOS OPERATIVOS PARA HOTELES ALL INCLUSIVE EN ECUADOR: CASO DECAMERON" reconozco y acepto el derecho de la Universidad de Cuenca, en base al Art. 5 literal c) de su Reglamento de Propiedad Intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer, al ser este requisito para la obtención de mi título de (INGENIERO EN TURISMO). El uso que la Universidad de Cuenca hiciere de este trabajo, no implicará afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autor

Cuenca, 12 De Noviembre 2015.

|



CESAR CHRISTIAN VARGAS PAREDES
C.I: 010482794-4



UNIVERSIDAD DE CUENCA

DEDICATORIA

Este trabajo lo quiero dedicar principalmente a Dios que es el creador de mi vida y gracias a su bendición me permite cumplir mis sueños.

A mis padres Vicente Quezada y Olga Erraez que con todo su cariño y trabajo han apoyado mi formación desde mi niñez hasta la actualidad, a mi hijo Dylan Cabrera quien es el regalo más hermosos de mi vida por el que día a día lucho constantemente para cumplir mis metas. (Todo lo hago por ti hijo te amo).

A mis maestros que aportaron sus conocimientos para mi formación académica y con su paciencia y perseverancia han formado profesionales.

A mis compañeros de estudio universitario y amigos con los que compartí muchos momentos inolvidables, quienes sacaron una sonrisa cuando tenía problemas y quienes formaron parte de mis alegrías.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

DEDICATORIA

El presente trabajo va dedicado a mis padres Cesar Vargas y Olga Paredes, quienes han sido las personas que me han sabido guiar desde el inicio de mi carrera siempre con su apoyo incondicional así como sus consejos, así como también a mi esposa Diana quien me ha sabido apoyar desde el primer momento en que la conocí gracias amor te amo y a mi Hijo Dylan Alexis mi vida mi todo mi familia quienes se han convertido parte de mi vida y mi guía para poder terminar un proceso que inicio y que en algún momento de mi vida pensé que no tenía fin pero después de los obstáculos que se presentaron en el camino al final me pude levantar y poder concluir esta etapa pendiente de mi vida gracias infinitas a todos ellos y dios y mi virgencita que no dejaron que pierda las esperanzas de alcanzar este sueño.

Les amo va por ustedes...



UNIVERSIDAD DE CUENCA

AGRADECIMIENTO

Agradecemos de manera muy especial a la Mst. Diana Urgilés por su apoyo desde el inicio de este trabajo de investigación por su paciencia y consejos que nos han servido de guía para poder concluir esta monografía así como también a todos los docentes que nos guiaron y supieron darnos todos sus conocimientos y enseñanzas a lo largo de la carrera.

Agradecimientos infinitos al equipo de Decameron Ecuador que nos supo ayudar con las entrevistas al momento de realizar la investigación.

Gracias a todos y todas las personas que de una u otra manera siempre estuvieron presentes durante nuestro proceso de formación.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

INTRODUCCION

Con el paso de los años, la aparición de empresas hoteleras se ha ido incrementando en forma significativa ayudando al crecimiento económico del país.

Las empresas que se desarrollan dentro de la rama turística, no están exentas de esta afirmación, los cambios, políticos, sociales, y económicos han influido de tal manera que las entidades u organizaciones han adoptado acciones con el fin de tener estabilidad.

Para el buen desarrollo de una empresa, es indispensable la estabilidad laboral, que es una motivación para que los empleados se comprometan y se enfoquen a lograr el objetivo al que una empresa desea llegar en un tiempo determinado.

El presente trabajo de investigación es realizado en la empresa Hoteles Decameron Ecuador, una entidad turística que brinda servicios de alojamiento bajo el sistema del Todo Incluido; a través de esta investigación se va a crear un manual de procesos para el área comercial, una herramienta que sirva como guía en función de los empleados y jefes de cada una de las áreas que conforman la actividad comercial de los hoteles Todo Incluido.

Con el desarrollo de este manual se presenta una propuesta que contenga pautas para la ejecución de un buen trabajo en las diferentes áreas, con lo que se pretende llegar a tener una buena estabilidad y sobre todo un buen ambiente de trabajo, donde los empleados y jefes puedan lograr un fin común.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

CAPITULO 1 HOTELERIA

1.1.- Antecedentes históricos de la Hotelería

Según el autor José M. Raya en su libro Turismo, Hotelería y Restaurantes señala que:

La industria hotelera nace propiamente en los años ochenta y se considera al hotel Tremont House, construido en Boston en 1918, como el Adán y Eva de la industria hotelera moderna. Fundamentalmente al adelanto en las vías de comunicación y medios de transporte, tales como ferrocarril y barcos de vapor facilitaron el transporte masivo de pasajeros [...] .En Inglaterra se crearon con éxito el primer sistema de trasportación masiva, que permitían que las personas viajen con la finalidad de recreación (16).



Ilustración: 1

Tema: Medios de Transporte Masivo

Autor: www.google.com

Fuente: internet

Fecha: 16 de Agosto del 2015

Un personaje muy destacado en el mundo de la hotelería es Tomas Cook, el pionero en formar grupos y realizar el turismo organizado. El aporte de este personaje fue vital para el desarrollo del turismo y sobre todo en la hotelería ya que estos grupos ocupaban un gran número de plazas para cubrir su estadía.

Thomas Cook nació en Melbourne, Inglaterra, en 1818. Originalmente era tornero de profesión, pero tenía un temperamento sumamente entusiasta, por lo que el 5 de julio de 1841, fletó tren con tarifas reducidas para



UNIVERSIDAD DE CUENCA

trasladar de Leicester a Longbough, Inglaterra, a 540 personas que iban a asistir a una reunión. Aun cuando no ganó nada en esa ocasión, pudo presentir el gran éxito que podía tener preparando viajes para otros. (M. Raya, 17).



Ilustración: 2
Tema: Agencia de Viajes Thomas Cook
Autor: www.google.com
Fuente: internet
Fecha: 16 de Agosto del 2015

El Sistema Todo Incluido tiene su aparición en los Holiday Camps¹ en Inglaterra, este servicio fue creado para las personas de poco poder adquisitivo, brindándoles por un bajo precio servicios de entretenimiento en un paquete hotelero. El boom² comercial de la oferta del "Todo Incluido" llegó realmente en la década de los setenta, con el surgimiento en Jamaica de las compañías hoteleras Super Clubs y Breezes, que hicieron del "Todo Incluido" su principal apuesta para atraer a los turistas. Esta experiencia se fue expandiendo por todo el Caribe, donde se podría decir que existe la mayor oferta de "Todo Incluido" del mundo.

Para el desarrollo de la presente monografía se da a conocer el concepto de hotel, factor esencial en esta investigación pues todas las propiedades y entidades afiliadas a la cadena Decameron son hoteles.

"Un hotel es una institución de carácter público que ofrece al viajero alojamiento, alimentación, bebidas y entretenimiento quien opera con la finalidad de obtener utilidades". (De la Torre, 23).

¹ Holiday Camps: tipo de alojamiento turístico

² Boom: crecimiento desmedido de una actividad



UNIVERSIDAD DE CUENCA

La necesidad que tienen las personas de conocer diferentes lugares les obliga a desplazarse de un lugar a otro por tal razón se han creado diferentes tipos de establecimientos que brindan a los turistas servicios que hacen placentera su estadía.

Otro concepto que es importante resaltar según el autor José M. Raya en su libro Turismo, Hotelería y Restaurantes en referencia a un hotel es:

Un hotel es aquel establecimiento que ocupa la totalidad de un edificio [...] constituyendo sus dependencias un todo homogéneo con entradas, ascensores y escaleras de uso exclusivo, que facilita al público tanto en servicio de alojamiento como el de comidas.

Los establecimientos que ofrecen el servicio de pernoctación en especial los hoteles han adoptado el servicio Todo Incluido; este tipo de empresas brindan a sus huéspedes servicios integrados bajo un solo precio, es decir que las personas que se alojan en el hotel tienen derecho a los servicios de hospedaje, alimentación, bebidas ilimitadas, actividades recreativas y de entretenimiento.

Sin duda alguna el servicio Todo Incluido ha sido enfocado en mayor grado en los complejos hoteleros vacacionales cuya ubicación geográfica por lo general se encuentra en el área costera, es así que tiene mucha relación con los destinos de sol y playa.

Para poder avanzar con la investigación a continuación se presenta la definición del término Todo Incluido; concepto que Lorena Ramos Gerente Regional de la Costa lo resalta mediante una entrevista realizada, definiéndolo así:

Es un sistema hotelero en el cual se ofrece a los pasajeros varios servicios por un único valor a pagar. Dentro de la tarifa se incluye: alimentación y bebidas ilimitadas, alojamiento en confortables habitaciones, actividades diarias para niños y adultos, actividades nocturnas como shows en vivo y discoteca con bar abierto; dentro de la tarifa se incluyen impuestos y propinas. Está diseñado para facilitar la



UNIVERSIDAD DE CUENCA

estadía de los huéspedes brindándoles en un solo lugar un gran número de servicios que están incluidos ya dentro del valor pagado (Ramos, 1).

El término Todo Incluido hace referencia a un sin número de actividades que el turista persigue por un valor total, este tipo de turistas visitan estos sitios junto con sus familias o en otras formas individuales con estancias mínimas llegando alojarse hasta semanas completas, normalmente buscan la diversión.

Un aspecto clave para el servicio Todo Incluido es el factor dinero; esta modalidad permite que los turistas se ajusten bajo un presupuesto sus viajes vacacionales y familiares, debido a que por un solo precio tienen todos los servicios sin necesidad de gastar un valor extra.

1.2.- Origen de Hoteles Decameron.

La Cadena Hotelera Decameron es un empresa con reconocimiento internacional que ha tenido un amplia expansión con gran acogida en los destinos donde ha creado sus hoteles, especialmente en destinos de sol y playa y algunos hoteles de ciudad, según el conocimiento de la Gerente Regional de la Costa la señorita Lorena Ramos quien expresa lo siguiente sobre el origen de Hoteles Decameron Ecuador:

La cadena Decameron se inicia en Cartagena - Colombia hace más de 25 años, su presidente general el señor Lucio García Mansilla siempre ha tenido una visión de expansión por lo cual en todo momento se busca destinos nuevos y potenciales. Es así como hace 5 años y medio decide ingresar en Ecuador con su primer hotel, el lugar elegido fue Mompiche en Esmeraldas, un lugar bastante pacífico por ser un punto referencial en surf, compraron los terrenos y seguido iniciaron la construcción del resort. Sin embargo desde hace varios años se ofertaba en el Ecuador paquetes turísticos a los Decameron como Colombia, Panamá; el canal de ventas oficial era una mayorista de turismo y por el gran potencial que tiene el mercado ecuatoriano sus directivos decidieron abrir oficinas comerciales que actualmente tienen el control total de ventas en el país a cualquier Decameron (Ramos, 2).



UNIVERSIDAD DE CUENCA

En la actualidad el servicio Todo Incluido ha arrasado fronteras claro ejemplo es la cadena Decameron que cuenta con varios hoteles alrededor del mundo en países como: Ecuador, Colombia, Perú, México, Jamaica, El Salvador, Panamá, Cabo Verde, Marruecos, Senegal, etc.

1.3 Hoteles Decameron Alrededor del Mundo.

La Cadena Hotelera Decameron cuenta con 34 hoteles de su propiedad y 10 hoteles afiliados, la empresa se ha expandido alrededor de todo el mundo creando hoteles tanto en ciudad como en destinos de sol y playa, con el único objetivo de satisfacer las necesidades más amplias y exigentes de sus clientes. Por ello a continuación se presentan las propiedades en la siguiente ilustración:



Ilustración: 3

Tema: Mapa de Hoteles Decameron en el Mundo

Autor: Afiche publicitario

Fuente: Fotografía del afiche publicitario

Fecha: 16 de Agosto del 2015

Es importante dar a conocer los hoteles que pertenecen a la cadena hotelera Decameron, a continuación se presenta un cuadro donde se detalla el hotel y su ubicación y se puede apreciar información de los mismos en el Anexo 1.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

HOTEL	PAIS	UBICACIÓN
Royal Decameron Barú	Colombia	Isla Barú
Decameron Cartagena	Colombia	Cartagena
Decameron Isla Palma	Colombia	Parque Nacional natural Corales
Decameron Galeón	Colombia	Santa Marta
Royal Decameron Isleño	Colombia	San Andrés
Royal Decameron Aquarium	Colombia	San Andrés
Royal Decameron San Luis	Colombia	San Andrés
Royal Decameron Marazul	Colombia	San Andrés
Decameron los Delfines	Colombia	San Andrés
Decameron Maryland	Colombia	San Andrés
Cabañas Relax	Colombia	Isla Providencia
Miss Mary	Colombia	Isla Providencia
Miss Elma	Colombia	Isla Providencia
Posada del Mar	Colombia	Isla Providencia
Refugio Santa Inés	Colombia	Lago de Tota
Refugio Rancho Tota	Colombia	Lago de Tota
Decameron Panaca	Colombia	Quimbaya
Decameron Las Heliconias	Colombia	Eje Cafetero
Hotel Decalodge Ticuna	Colombia	Frontera Colombia, Perú y Brasil
Aloft Bogotá Airport	Colombia	Bogotá
Aloft San José	Costa Rica	San José
Royal Decameron Club Caribbean	Jamaica	Runaway Bay
Royal Decameron Montego Beach	Jamaica	Montego Bay
Royal Decameron Índigo	Haití	Puerto Príncipe
Royal Decameron Golf Beach Resort	Panamá	Punta Blanca
Royal Decameron Punta Sal	Perú	Máncora
Radisson Hotel y Suites San Isidro	Perú	San Isidro
Radissin Decapolis Miraflores	Perú	Miraflores
Royal Decameron Complex	México	Puerto Vallarta
Royal Decameron Los Cocos	México	Puerto Vallarta
Decameron Los Cabos	México	Baja California
Royal Decameron Salinitas	El Salvador	San Salvador
Royal Decameron Issil	Marruecos	La Paleraie
Royal Decameron Tafoukt	Marruecos	Agadir
Royal Decameron Boabab Resort	Senegal	Leones de Taranga
Royal Decameron Boa Vista Beach Resort	Cabo Verde	Cabo Verde
Royal Decameron Mompiche	ecuador	Esmeraldas
Royal Decameron Centinela	Ecuador	Salinas



UNIVERSIDAD DE CUENCA

1.4 Decameron Explorer

Decameron Explorer es una agencia con más de 20 años de experiencia en el mercado, presta los servicios en los destinos para clientes que van en forma individual, grupo, clientes VIP, transporte, traslados, vuelos, tour operador, convenciones, etc. Es un aliado muy importante debido a que brinda los servicios adicionales, que hará que la estadía en los hoteles sea complementada con otros servicios, haciendo que los huéspedes tengan una experiencia única en cada destino.

Actualmente Decameron Explorer tiene oficinas en países como Colombia, Ecuador, Perú y El Salvador, donde el personal con la mejor formación en el área esperan a los clientes desde su arribo al aeropuerto, y con la mejor atención prestan los servicios para que el huésped de cada uno de los hoteles tengan una experiencia agradable.



Ilustración: 4
Tema: Decameron Explorer
Autor: agencias.decameron.com
Fuente: internet
Fecha: 01 de Septiembre del 2015

1.5 Servicio Todo Incluido en Hoteles Decameron

Hoteles Decameron ofrece a sus huéspedes los más succulentos y variados desayunos, almuerzos, cenas estilo bufet y una amplia variedad de cenas a la carta, con gastronomía nacional e internacional y típicas de la región. Además ofrece fabulosos postres y aperitivos desde el mediodía hasta la media noche, bebidas alcohólicas y no alcohólicas en bares abiertos en la playa, piscinas, discotecas, etc. El objetivo primordial es satisfacer todos los gustos de los turistas con el paladar más sencillo hasta el más exigente



UNIVERSIDAD DE CUENCA

En la noche se puede disfrutar de shows todos los días con presentaciones nacionales e internacionales, los clientes tienen la oportunidad de ser parte de los shows que harán de la visita una magnífica experiencia.

A continuación se da a conocer todos los servicios del sistema Todo Incluido de la Cadena Hotelera Decameron.

- Desayuno, Almuerzos y Cenas tipo bufet
- Cenas a la Carta
- Aperitivos
- Bebidas alcohólicas nacionales y refrescos ilimitados
- Programación de actividades diarias
- Deportes acuáticos no motorizados
- Mini curso de buceo en la piscina
- Gimnasio
- Sillas y toallas para la playa y piscinas
- Entretenimiento nocturno
- Discoteca con consumos ilimitados
- Karaoke
- Centro de entretenimiento
- Cine
- Juegos para niños (futbolines, juegos de video, etc.)
- Impuestos hoteleros incluidos
- Enfermería



UNIVERSIDAD DE CUENCA

1.6 Manual Hotelero

1.6.1 Concepto de manual de procesos operativos para el área comercial de hoteles todos incluidos.

Un manual de procesos operativos es un documento en donde se recolecta toda la información adecuada y necesaria para seguir un procedimiento esencial dentro de la actividad comercial de hoteles Todo Incluido.

Este manual debe contener argumentos claros y precisos para desarrollar dicha actividad, este documento es un instructivo para uso de tal forma que su contenido debe ser concreto.

El manual de procesos operativos es una herramienta útil para el buen funcionamiento de la empresa, permite controlar, vigilar y evaluar las actividades permitiendo que los empleados tomen conciencia a la hora ejecutar su trabajo.

La investigación para el desarrollo del presente manual se basa en el área comercial de la cadena hotelera Decameron y con el desarrollo del mismo se pretende establecer una guía para todos los hoteles que brindan el servicio Todo Incluido, permitiendo que los empleados desarrollen tu trabajo de forma correcta logrando la satisfacción de los clientes. En el capítulo tres del presente trabajo se describe el manual hotelero en forma general y complementado esta monografía se presenta un manual físico donde se detalla todos los procesos que se deben desarrollar en el área Comercial de hoteles Todo Incluido.

1.7 Procesos hoteleros.

El proceso es un conjunto de actividades interconectadas y encaminadas a la consecución de un objetivo en forma de servicio que ofrece al cliente un beneficio cuantificable, éste se medirá en términos de sensaciones culminadas en un concepto de bienestar total.

El Proceso Hotelero aborda todas las Áreas del Hotel ya sean estas Operativas (Manejo de los servicios del Hotel) y Comerciales (Manejo de las ventas y reservas del Hotel) las cuales se podrán detallar a continuación:



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Área operativa

- Recepción
- Ama de llaves
- Área de Alimentos y Bebidas.
- Área de Mantenimiento.
- Área de Animación Turística.

Área comercial

- Área de Mercadeo
- Área de Operación y Tarifas
- Área Corporativa.
- Área Tour and Travel

De acuerdo a la investigación realizada se ha llegado a la conclusión que la organización de las áreas de Hoteles Decameron es muy compleja, por lo que a continuación se presenta el siguiente organigrama para mayor comprensión, Por lo que se propone solo el estudio del área comercial y sus respectivos procesos de las sub-áreas que lo conforman.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

1.8 Organigrama general hoteles Decameron

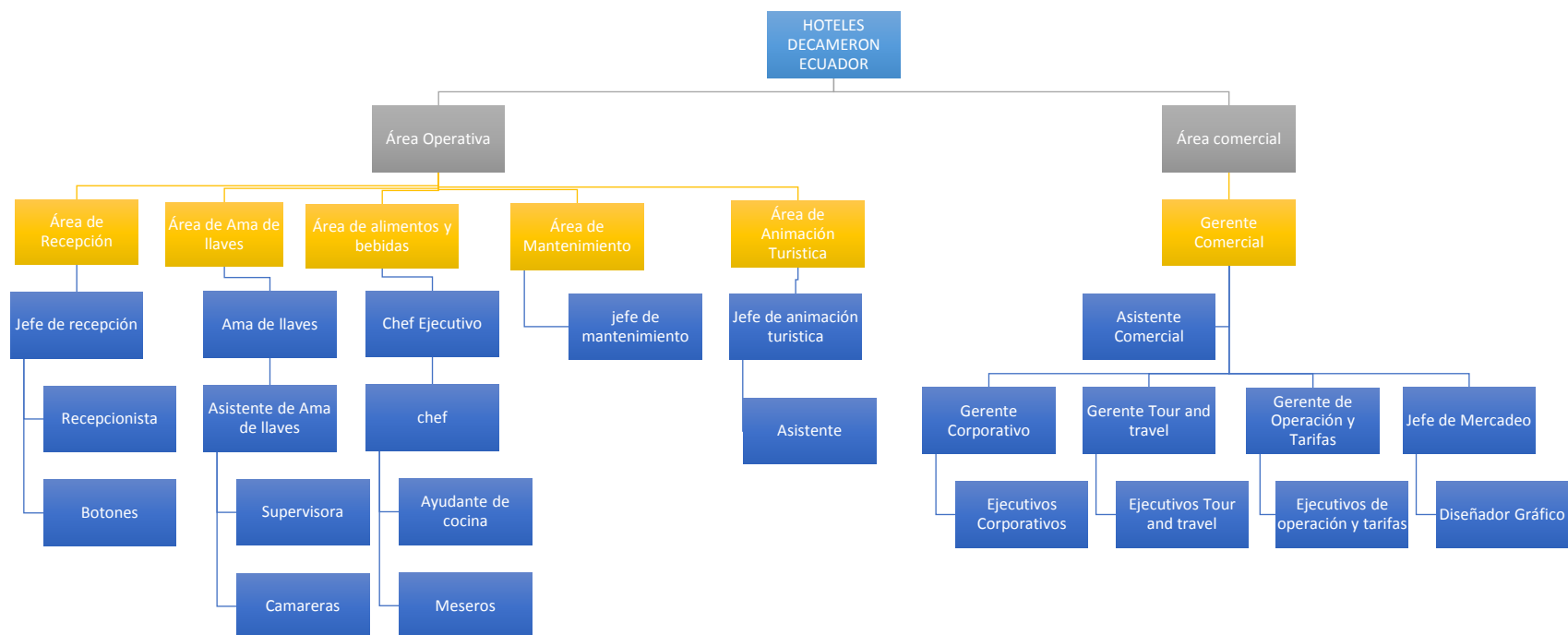


Ilustración: 5

Tema: Organigrama General Hoteles Decameron Ecuador

Autor: Hoteles Decameron Ecuador

Fuente: Hoteles Decameron Ecuador

Fecha: 01 de Octubre del 2015



UNIVERSIDAD DE CUENCA

CAPITULO 2 Hoteles Decameron: Área Operativa.

Introducción

El área operativa es esencial para el funcionamiento de establecimientos bajo la modalidad de Todo Incluido; hace referencia a las actividades realizadas directamente en el hotel relacionadas con la atención y satisfacción del cliente, a continuación se detallan todas las áreas que operan en los hoteles de la cadena Decameron conjuntamente con todos los integrantes que la complementan, y en la parte final de este capítulo se presenta un organigrama del área operativa.

2.1 Área de Recepción

El área de recepción es un lugar donde se ofrecen los servicios relacionados con las entradas y salidas de los clientes, también se controla, supervisa y coordina los servicios adicionales que los huéspedes adquieren en el hotel. En recepción de igual forma se receptaran quejas y sugerencias de los huéspedes; esta área tiene relación directa con los otras áreas para garantizar un servicio de calidad. A continuación se describe el personal del área de recepción.

2.1.1 Jefe de Recepción

El jefe de recepción controla la gestión de recepción, tendrá a su cargo la organización de las actividades del área, controlando la atención a los huéspedes por medio de la supervisión de actividades del personal.

Además se encarga de recolectar los comentarios, quejas y sugerencias las mismas les permiten tomar las medidas necesarias con el objetivo de llegar a satisfacer las necesidades de los clientes.

2.1.1.1 Funciones del jefe de recepción

El jefe de recepción debe cumplir las siguientes funciones:

- Organizar la secuencia del trabajo según su turno
- Supervisar la pre asignación de habitaciones
- Supervisar su área y coordinar la interacción con las demás áreas



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- Controlar el ingreso y salida de los huéspedes
- Supervisar y atender a los huéspedes y no huéspedes del hotel en relación a quejas y sugerencias

2.1.1.2 Perfil del jefe de recepción

- Buena presencia
- Conocimiento en hotelería y administración
- Poder de liderazgo
- Respetuoso y amable

2.1.2 Recepcionista

Es la persona que recibe a los huéspedes, registra su ingreso, proporciona información básica (horarios y servicios adicionales) y realiza un control de facturación así como el registro de salidas de los clientes.

2.1.2.1 Funciones del recepcionista

El recepcionista debe desarrollar las siguientes funciones:

- Recibir a los huéspedes
- Asignar habitaciones
- Dar información general de hotel
- Registrar las entradas de los huéspedes
- Controlar un registro de habitaciones disponibles
- Llevar un reporte de entradas y salidas de los huéspedes
- Entregar las llaves y lleva un control de las mismas
- Informar al departamento de ama de llaves las salidas de huéspedes con fines de limpieza
- Llevar un control de ingresos y egresos del departamento.

2.1.2.2 Perfil del recepcionista

- Tener buena presencia
- Facilidad de comunicación verbal y escrita
- Ser amable y educado



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- Conocimiento en temas de facturación cobros con tarjetas de crédito, manejo de dinero
- Capacidad de trabajar bajo presión

2.1.3 Botones

El botones es la persona que tiene el primer contacto con el huésped a su llegada al hotel, a través del botones el cliente analizará el servicio de calidad que va a tener en el hotel.

2.1.3.1 Funciones del botones

El botones debe cumplir las siguientes funciones:

- Conocer todo el hotel y la ubicación de cada uno de sus áreas
- Conocer la ciudad y ubicación de establecimientos que el huésped podría necesitar
- Conocer los eventos actuales que se realizarán en la ciudad
- Conocer todos los servicios del hotel por que el botones tiene que actuar como vendedor del servicio.
- Conocer las áreas del hotel y su horarios de atención

2.1.3.2 Perfil del botones

- Buena presencia
- Respetuosos y amable
- Tener conocimiento de seguridad
- Tener conocimiento de hotelería
- Conocimiento de servicio al cliente



UNIVERSIDAD DE CUENCA



Ilustración: 6

Tema: Manillas de uso de Hoteles Decameron

Autor: Cesar Christian Vargas Paredes

Fuente: Propia

Fecha: 15 de Octubre del 2015

2.2 Área de Ama de llaves

A cargo del área de ama de llaves se encuentra la presentación del hotel en relación a su limpieza y habitaciones, estos aspectos son de gran importancia durante la estadía del huéspedes ya que de ello depende la comodidad de los mismo en la habitación y en todo el hotel.

2.2.1 El ama de llaves

Es la encargada asegurarse de la limpieza y la buena presentación de las habitaciones así también de áreas públicas del hotel como pasillos, corredores, etc. También se encarga de la organización del talento humano de su área y la administración de los materiales y subordinados. Es la jefa del personal de limpieza.

2.2.1.1 Funciones del área de ama de llaves

El ama de llaves debe realizar las siguientes funciones:

- Supervisar el aseo del hotel en sus diferentes áreas
- Llevar un seguimiento del mantenimiento de todas las áreas del hotel
- Programar actividades de limpieza de habitaciones y áreas publicas
- Capacitar al personal
- Realizar programas de horarios, vacaciones, descansos, etc.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- Elaborar el presupuesto del departamento
- Levantar inventarios en su departamento
- Controlar los suministros, materiales y equipo de trabajo
- Controlar las llaves de las camaristas y llaves maestras
- Coordinar la devolución de objetos perdidos y olvidados
- Controlar los uniformes y presentación del personal

2.2.1.2 Perfil de ama de llaves

- Tener conocimiento y preparación en el área de hotelería
- Tener conocimiento en administración
- Habilidad para tratar a la gente
- Ser respetuoso y amable
- Buena presencia
- Capacidad de liderazgo

2.2.2 Asistente de ama de llaves

El asistente de ama de llaves tiene como función general coordinar el personal y la acción operacional del área de ama de llaves, también se asegura de la limpieza y buena presentación de las habitaciones.

2.2.2.1 Funciones de la asistente de ama de llaves

El asistente de ama de llaves debe cumplir las siguientes funciones:

- Solicitar suministros para el almacén para la operación
- Asegurar los programas de limpieza establecidos con el ama de llaves
- Llevar un control de blancos
- Elaborar inventarios de blancos, materiales y equipos
- Coordinar con el departamento de mantenimiento el bloqueo de las habitaciones
- Elaborar programas de entrenamiento al personal



UNIVERSIDAD DE CUENCA

2.2.2.2 Perfil de asistente de ama de llaves

- Conocimiento en hotelería
- Conocimientos administrativos
- Responsable
- Buenas relaciones interpersonales
- Ser ejecutiva

2.2.3 Supervisor o supervisora

La supervisora es la encargada de controlar y verificar el trabajo de las camareras en cuanto a las habitaciones como a las áreas públicas, es decir que estas áreas cumplan con los estándares de calidad que exige el hotel. La supervisora está en contacto con recepción, ama de llaves y mantenimiento por irregularidades que tengan habitaciones en mal estado,

2.2.3.1 Funciones del supervisor o supervisora

La supervisora debe cumplir las siguientes funciones:

- Evaluar el trabajo de las camareras
- Asignar el trabajo diario según el turno
- Supervisar limpieza de habitaciones y áreas publicas
- Supervisar el funcionamiento de equipos, materiales, y artículos complementarios
- Revisar el trabajo realizado por el departamento de mantenimiento
- Hacer cumplir las políticas y el reglamento interno del hotel
- Organizar reuniones y planes de trabajo
- Supervisar el cumplimiento de asistencia del personal de su área
- Mantener contacto directo con recepción.

2.2.3.2 Perfil de supervisor o supervisora

- Conocimiento del departamento de ama de llaves
- Conocimiento en administración
- Conocimiento en hotelería



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- Capacidad de liderazgo
- Ser respetuosa y amable
- Capacidad de relacionarse con los demás

2.2.4 Camareras

Las camareras son las personas encargadas de mantener las habitaciones limpias y en perfecto estado, que las habitaciones cumplan con los estándares de calidad que exige el cliente para satisfacer sus necesidades.

2.2.4.1 Funciones de las camareras

Las camareras deberán cumplir las siguientes funciones:

- Limpiar las habitaciones
- Colocar todos los suministros que debe tener una habitación
- Hacer informe del estado de las habitaciones
- Colocar suministros en el carro de limpieza
- Limpiar pasillos y áreas de servicio asignadas
- Mantener equipos de limpieza en perfecto estado como aspiradoras, etc.
- Cumplir con estándares de calidad
- Cuidar las pertenencias de los huéspedes

2.2.4.2 Perfil de las camareras

- Técnicas de limpieza
- Conocimientos en estándares de calidad de habitaciones
- Conocer los artículos y suministros de limpieza; su uso
- Manejo de formularios
- Ser respetuoso y amable



UNIVERSIDAD DE CUENCA

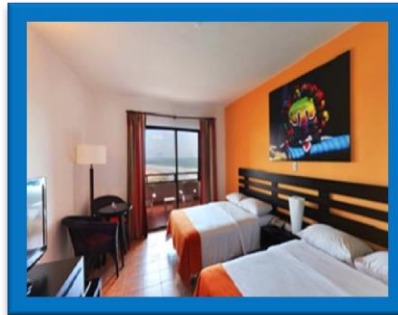


Ilustración: 7

Tema: Habitaciones de Hoteles Decameron

Autor: Hoteles Decameron

Fuente: Área de publicidad de Hoteles Decameron

Fecha: 15 de Octubre del 2015

2.3. Área de Alimentos y Bebidas

El área de alimentos y bebidas es importante en el hotel debido a que tiene relación directa con los eventos que se realizan en el hotel como convenciones, conferencia, feria, etc. Y principalmente es en esta área donde se preparan los desayunos, almuerzos y cenas para los huéspedes. Su personal tiene como objetivo principal: brindar a los huéspedes y no huéspedes alimentación de calidad para tener una buena imagen del hotel ante sus clientes.

El área de alimentos y bebidas se divide en dos sub-áreas:

Área de consumo: están los restaurantes, bares y cafeterías

Área de trabajo: es más general donde están los restaurantes, bares, cafeterías, almacén, cocina, bodega, etc.

En el área de alimentos y bebidas trabaja el siguiente personal:

2.3.1 Chef ejecutivo

Es aquella persona que administra el área es decir elige la materia prima, proveedores, cuida el proceso de elaboración, regulariza la frecuencia de compras y muchas veces este puesto lo toma el chef ejecutivo.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

2.3.1.1 Funciones del chef ejecutivo

El chef ejecutivo debe realizar las siguientes funciones:

- Responsable de la preparación de alimentos de acuerdo a la receta y estándares de calidad
- Establecer horarios y días de descanso para el personal
- Se encarga de inventarios de productos de consumo inmediato

2.3.1.2 Perfil del chef ejecutivo

- Conocimiento en higienes, estándares de calidad y servicios
- Poder de liderazgo
- Conocimiento de alto nivel en gastronomía
- Ser respetuoso y amable

2.3.2 Chef

Es la persona que prepara los alimentos para distintas comidas de diferentes tiempos y comidas de temporada, también realizan otras actividades, además los chef pasan la mayoría de su tiempo parados cortando, agitando, etc., tienen que levantar ollas, cajas de alimentos, etc.

2.3.2.1 Funciones del chef

El chef debe realizar las siguientes funciones:

- Preparar y cocinar alimentos de acuerdo al pedido del cliente
- Organizar y decorar comida para servir
- Supervisar al personal de la cocina
- Mantener la limpieza del lugar de trabajo
- Supervisar la limpieza y lavado de platos
- Comprar los suministros de alimento y equipos de cocina
- Mantener un registro de suministros



UNIVERSIDAD DE CUENCA

2.3.2.2 Perfil del chef

- Disfrutar de la cocina y soportar calor ambiental
- Tener mucha energía
- Trabajar bajo presión
- Ser organizado
- Poder de liderazgo y trabajo en equipo
- Ser creativo
- Ser comunicativo

2.3.3 Ayudante de cocina

El ayudante de cocina es el que se encarga de preparar alimentos fáciles, normalmente se encarga de cortar, ordenar, limpiar y colaborar en todo lo que le sea posible, dentro de la cocina.

2.3.3.1 Funciones del ayudante de cocina

El ayudante de cocina debe realizar las siguientes funciones;

- Limpiar, pelar y cortar verduras
- Mesclar los ingredientes juntos
- Desplumar aves de corral
- Picar carne
- Desescamar pescado

2.3.3.2 Perfil del ayudante de cocina

- Estar en forma
- Resistencia para estar de pie mucho tiempo y levantar cargas pesadas
- Una actitud flexible
- Habilidades para trabajar en equipo
- Buena higiene personal
- Trabajar con rapidez y eficiencia



UNIVERSIDAD DE CUENCA

2.3.4 Mesero

El mesero es la persona que se encarga de servir los alimentos preparados desde la cocina hacia la mesa del cliente.

2.3.4.1 Funciones del mesero

El mesero debe cumplir las siguientes funciones:

- Colocar mantelería, cristalería en la mesa
- Recibir y acomodar al cliente
- Servir al cliente en la mesa
- Atender la mesa ocupada
- Establecer nexo entre cliente y las áreas del restaurante
- Cuidar la seguridad de los alimentos
- Finalizar la atención al cliente y recibir el pago
- Asegurar la satisfacción del cliente
- Apoyar al equipo

2.3.4.2 Perfil de un mesero

- Buena presencia
- Ser educado y responsable
- Tener conocimiento en normas de protocolo y etiqueta
- Vocabulario relativo a su departamento



Ilustración: 8

Tema: restaurant Tipo Bufet de Hoteles Decameron

Autor: Hoteles Decameron

Fuente: Área de publicidad de Decameron

Fecha: 15 de octubre del 2015



UNIVERSIDAD DE CUENCA

2.4 Área de Mantenimiento

El área de mantenimiento se encarga de controlar los defectos que surjan dentro del hotel, ya sea en su infraestructura o en sus maquinarias.

2.4.1 Jefe de mantenimiento

Es la persona encargada del buen funcionamiento de las máquinas que funcionan en el hotel, se encarga de examinarlas y repararlas en el caso que sea necesario ya sea que procedan de luz, teléfono, áreas públicas, lavandería, zona húmedas.

2.4.1.1 Funciones del Jefe de mantenimiento

El jefe de mantenimiento debe realizar las siguientes funciones:

- Planificar las actividades del personal a su cargo.
- Asignar las actividades al personal a su cargo.
- Coordinar y supervisar los trabajos de instalación de sistemas de tuberías de aguas blancas, negras, desagües, etc.
- Supervisar el mantenimiento de las instalaciones
- Ordenar y supervisar la reparación de equipos
- Suministrar al personal los materiales y equipos necesarios para realizar las tareas asignadas.
- Efectuar inspecciones de las instalaciones para detectar fallas y recomendar las reparaciones pertinentes.
- Controlar el mantenimiento y las reparaciones realizadas.
- Evaluar el personal a su cargo.
- Tramitar requisiciones de materiales de mantenimiento y reparaciones.
- Estimar el costo de las reparaciones necesarias.
- Adiestrar al personal a su cargo sobre los trabajos a realizar.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

2.4.1.2 Perfil del jefe de mantenimiento

- Persona capaz de asumir retos
- Poder de liderazgo
- Ímpetu en las actividades propuestas a realizar
- Conocimiento en electricidad
- Conocimiento en arreglo de jardines
- Conocimiento en gasfitería
- Conocimiento en líneas telefónicas
- Conocimiento en seguridad



Ilustración: 9

Tema: Personal de Mantenimiento de Hoteles Decameron

Autor: Cesar Christian Vargas Paredes

Fuente: Propia

Fecha: 15 de octubre del 2015

2.5. Área de Animación Turística

El área de animación turística es un factor clave dentro de los hoteles con el servicio Todo Incluido porque de ellos depende la diversión y la vida social que tengan los grupos familiares o visitantes del hotel.

Esta área maneja las actividades relacionadas con la recreación, diversión, relax entre ellas: espectáculos, concursos, bailes, olimpiadas , fiestas playeras competencias de ping pon en las que puedan participar cada uno de los huéspedes adultos o niños del hotel; las actividades son desarrolladas en la mañana como en la tarde y en la noche son los encargados de presentar el show de ballet Internacional el mismo que maneja diferentes temáticas como



UNIVERSIDAD DE CUENCA

fiesta ecuatoriana, samba, los carnavales del mundo , fiesta colombiana y más, tomado en cuenta que cada una de las actividades son diferentes todos los días.

2.5.1 Jefe de animación turística.

Es quien coordina y controla todas las actividades de animación que se van a realizar durante el día, y los espectáculos nocturnos en el hotel.

2.5.1.1 Funciones del jefe de animación turística

El jefe de animación turística debe cumplir las siguientes funciones:

- Integrar al individuo a una vida social
- Incentivar a los huéspedes para que regresen a visitar el hotel
- Proyectar actividades y elaborar planes de diversión
- Afirmar una relación directa entre personas y grupos

2.5.1.2 Perfil del jefe de animación Turística

- Ser educado y cordial
- Facilidad de palabra para animar
- Facilidad para interactuar con los demás
- Conocedor de varias dinámicas y juegos de interacción
- Habilidad en baile
- Capacidad de liderazgo
- Amplio sentido de responsabilidad

2.5.2 Asistente de animación turística

Es quien está a cargo de la preparación de todas las actividades que se van a desarrollar en el hotel.

2.5.2.1 Funciones del asistente de animación turística

El asistente de animación turística debe cumplir las siguientes funciones:

- Preparar dinámicas
- Capacitar al personal de animación



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- Cumplir con el programa creado por el jefe de animación turística
- Llevar un control de actividades
- Presentar un informe de actividades
- Interactuar con los clientes

2.5.2.2 Perfil del asistente de animación turística

- Ser educado
- Facilidad de palabra
- Conocimientos de dinámicas y juegos
- Ser participativo
- Tener iniciativa



Ilustración: 10

Tema: Actividades de animación turística

Autor: Cesar Christian Vargas Paredes

Fuente: Propia

Fecha: 15 de octubre del 2015



UNIVERSIDAD DE CUENCA

2.6 Organigrama del Área Operativa de Hoteles Decameron

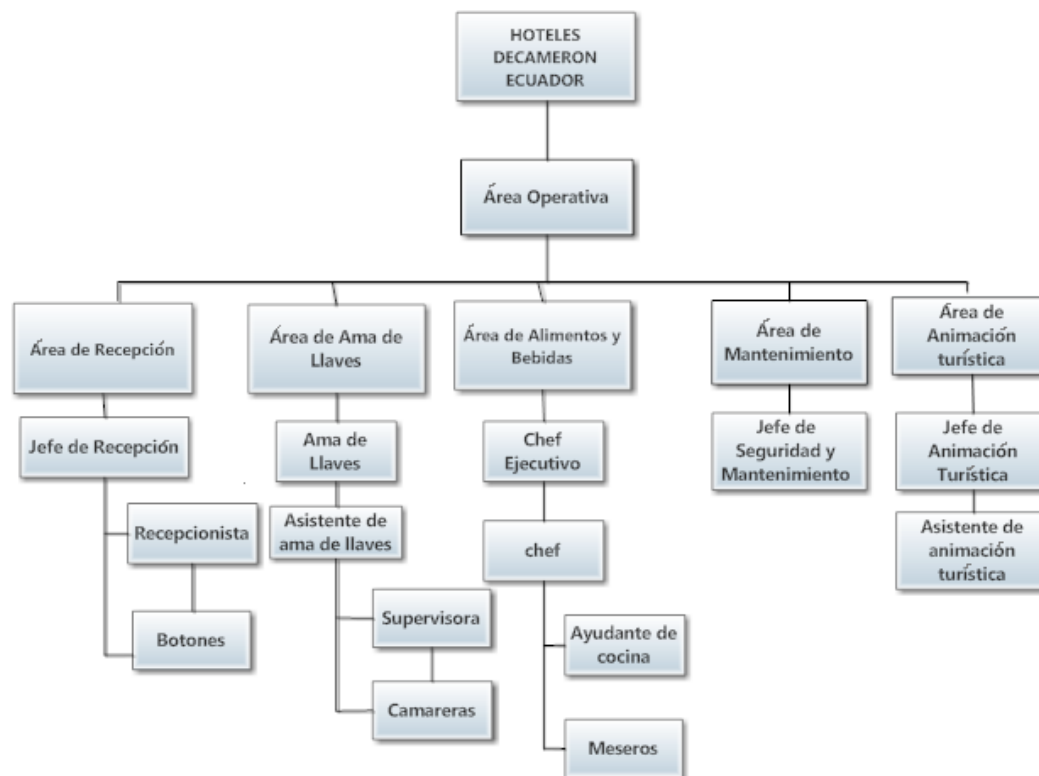


Ilustración: 11

Tema: Organigrama del Área Operativa de Hoteles Decameron

Autor: Hoteles Decameron Ecuador

Fuente: Hoteles Decameron Ecuador

Fecha: 01 de Noviembre del 2015



UNIVERSIDAD DE CUENCA

CAPITULO 3: Área Comercial: hoteles Decameron

Hoteles Decameron Ecuador es una empresa sólida con muchos años en el mercado, el incremento en sus ventas y la estabilidad de la empresa se basan día a día en un seguimiento de su operación, en el que cada área evalúa sus funciones y los resultados de las mismas, cuyo objetivo es mantener un buen ambiente laboral en la empresa, llegando a cumplir con los presupuesto, al que se pretende llegar bajo un tiempo determinado.

3.1 Área Comercial

El área comercial es la más importante ya que se encarga de la coordinación y administración en la toma de decisiones dentro de la empresa es la parte principal en la estructura, manejo y venta de hoteles all inclusive.

3.1.1 Estructura del Área Comercial.

La estructura del área comercial se presenta en el siguiente organigrama en el cual se visualizan las distintas áreas que conforman la empresa, se incluirá dentro del manual de procesos con el fin delimitar las responsabilidades de cada uno de los empleados y la estructurara organizacional para mejorar la eficiencia operativa al momento de brindar servicio.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

3.1.2 Organigrama Área Comercial de Hoteles Decameron Ecuador

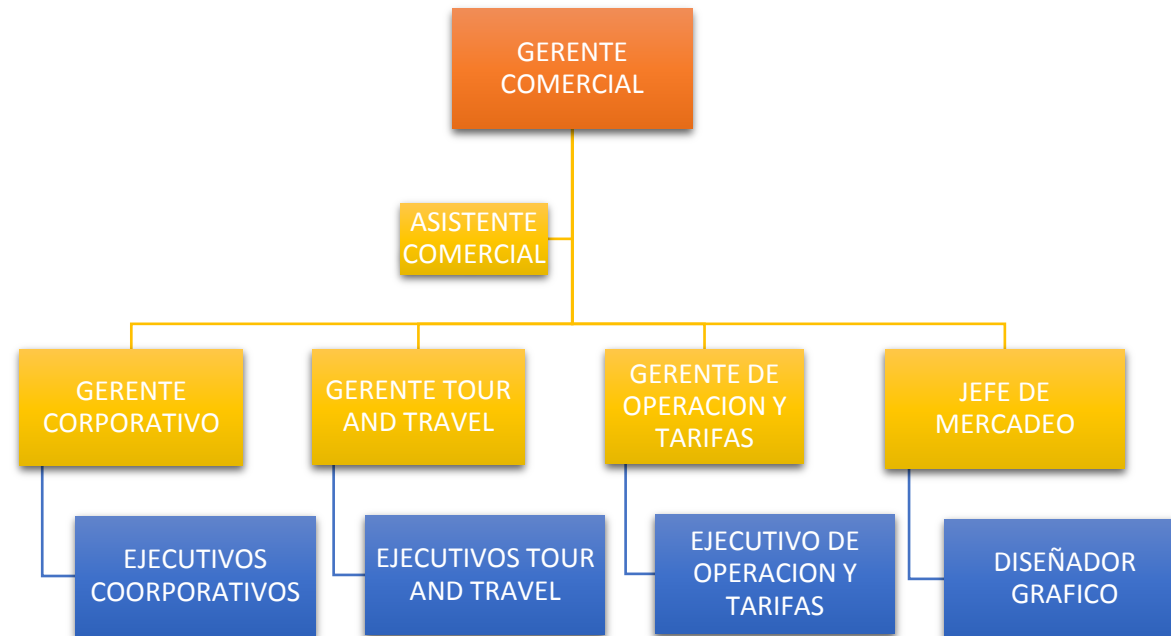


Ilustración: 12

Tema: Organigrama del Área Comercial de Hoteles Decameron

Autor: Hoteles Decameron Ecuador

Fuente: Hoteles Decameron Ecuador

Fecha: 01 de Noviembre del 2015



UNIVERSIDAD DE CUENCA

3.2. Área comercial.

Para el adecuado manejo comercial y operativo se detalla la descripción del cargo y perfiles del personal que conforman el área Comercial.

3.2.1 Perfil del gerente del área comercial

El gerente comercial se encarga de definir la estrategia comercial y contribuir al desarrollo de la empresa a través de la creación de productos, innovación y marketing; enfrentándose a los mercados y su competencia y contribuyendo al desarrollo de la empresa.

Educación Formal:

- Título de Tercer nivel de Ingeniero comercial, administración o turismo.
- Nivel avanzado de Inglés y otro idioma

Habilidades:

- Capacidad de liderazgo
- Toma de decisiones
- Gestionar situaciones imprevistas
- Fortalecer capacidades empresariales, como productividad interna y capacidad de cambio
- Determinación para lograr los objetivos propuestos

Experiencia:

- Experiencia mínima de 2 años en el área comercial o administración
- Experiencia en el área hotelera, turística

Requisitos generales:

- Edad: 28 -45 años
- Sexo indistinto
- Disponibilidad de tiempo completo



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Actividades del puesto.

- Definir y dirigir la estrategia comercial de la empresa.
- Analizar e investigar mercados con búsqueda de nuevas ideas.
- Analizar y desarrollar producto y servicios
- Supervisar y conocer el proceso de ventas
- Organizar las tareas del equipo comercial
- Liderar y representar a su equipo frente al directorio
- Respaldar y defender las gestiones realizadas
- Acompañar al equipo en la ardua tarea de vender y captar nuevos clientes

3.2.2 Perfil del asistente comercial.

El asistente comercial brinda un soporte a la gestión de gerencia a través de la coordinación, seguimientos y análisis de reporte de los procesos de las áreas comprometidas con la gerencia.

Educación Formal:

- Cursar el último año de estudios superiores en ingeniería comercial o en carreras afines
- Nivel medio de inglés y otro idioma

Habilidades necesarias:

- Buen nivel de interlocución
- Resolutivo
- Dinámico
- Capacidad de relacionarse con las demás personas
- Conocimientos en relaciones laborales
- Manejo de herramientas online relacionadas con el cargo
- Manejo adecuado de redacción y ortografía.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Experiencia:

- Experiencia mínima de 1 año como asistente o cargos similares.
- Experiencia en el área hotelera o turismo.

Requisitos generales:

- Edad: 23-35 años
- Sexo indistinto
- Disponibilidad de tiempo completo

Actividades del puesto:

- Organizar la agenda de reuniones o actividades que el gerente va a realizar durante el mes.
- Ayudar en la planificación del desarrollo organizacional de la empresa (capacitación, integración y motivación del personal)
- Organizar y enviar con previa autorización de gerencia comercial los turnos de las personas que laboraran los días sábados y festivos.
- Atender las llamadas telefónicas de gerencia comercial.
- Dar soporte la formulación y seguimiento de los planes de gerencia comercial
- Proponer y monitorear indicadores de gestión de ventas
- Organizar y analizar la información referida a la gerencia y sus planes de ventas.
- Elaboración y gestión de reportes que van a ser presentados por gerencia

3.2.3 Procesos operativos del área comercial

Los procesos operativos que se llevan a cabo en el área comercial son muy importantes ya que de ellos depende el manejo adecuado de la empresa los mismos que se detallaran en este capítulo para posteriormente plantearlo en fichas en el manual de procesos.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- **Planificación y control:** Consiste en precisar, en un momento concreto, las acciones futuras planificación y, posteriormente, comparar los resultados reales de la actividad con las previsiones hechas anteriormente para sacar conclusiones de esta comparación.
- **Análisis del entorno general:** Para realizar un estudio de mercado se debe analizar la realidad que rodea a la empresa, porque cualquier cambio en el entorno puede afectar a las decisiones que se deben tomar
- **Analizar la competencia:** Para saber la posición que ocupa la empresa en el mercado, es necesario conocer las características de la competencia para siempre estar a un paso adelante.

3.3. Área de Mercadeo

El área de mercadeo de Hoteles Decameron se encuentra en su oficina principal en la ciudad de Quito y está a cargo de la Sra., Karina Brito jefe de área quien es la encargada de las negociaciones con medios publicitarios ya sean estos con prensa escrita, tomando en cuenta siempre los diarios con más venta en las diferentes ciudades así como también las emisoras con más sintonía, además es la encargada de las negociaciones cuando se realiza convenios con empresas para el lanzamiento de algún producto o montajes de ferias turísticas adicional; esta área está compuesto por un diseñador gráfico quien maneja todos los artes o diseños del producto.

Tarjetas de presentación de los empleados y jefes de la empresa (Ver Anexo)

- Folletos
- Trípticos
- Fast shets: Son parecidos o tiene similitud con los folletos.
- Roll ups de los destinos
- Lamas : son como roll pero de cartón
- Micro perforados
- Libritos informativos de destinos regionales (Royal Decameron Mompiche y Royal Decameron Punta Centinela)
- Absolutes: revista Informativa de Hoteles Decameron.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- Arañas: son lonas
- Imanes

Además el Área de Mercadeo se encarga de manejar el inventario de material publicitario que se maneja en bodega.

3.3.1 Perfil del jefe de mercadeo.

El Jefe de Mercadeo se encarga de acceder a los mercados mediante la planificación y dirección de la política de la empresa en relación a precios, producto y distribución; enfocando a la empresa a una meta final con las mejores condiciones de competitividad.

Educación Formal:

- Título profesional en Marketing y carreras relacionadas
- Nivel avanzado de Inglés y otro idioma
- Formación en Mercadotecnia y Comunicación

Habilidades necesarias:

- Crear un ambiente de relaciones positivas del personal
- Capacidad para resolver situaciones conflictivas.
- Fomentar el trabajo en equipo.
- Capacidad para la toma de decisiones.
- Supervisión y coordinación de proyectos.
- Desarrollar la comunicación
- Comunicarse de manera clara y precisa de forma oral y escrita

Experiencia:

- Elaboración, análisis y control de presupuesto.
- Experiencia de 3 años en marketing e investigación de mercado
- Capacidad de desarrollo de convenios y patrocinios
- Manejo de programas publicitarios 100%

Requisitos generales:

- Edad: 28 -40 años
- Sexo indistinto
- Disponibilidad de tiempo completo



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Actividades del Cargo:

- Definir un plan estratégico de marketing enfocado a los objetivos empresariales.
- Analizar y determinar la rentabilidad de los servicios que presta la empresa.
- Promocionar y publicitar los servicios que presta la empresa.
- Reemplazar al gerente en reuniones con instituciones gubernamentales u otro tipo de organización que tengan una relación con la empresa.
- Recoger información del mercado, de los consumidores, de la competencia y de la misma empresa.
- Crear nuevos canales de venta para el producto
- Diseñar la estructura del área de tal manera que corresponda a las particularidades del negocio y del mercado.
- Definir estrategias de comercialización.

3.3.2 Perfil del diseñador gráfico

El perfil del diseñador gráfico es el de proyectar a través de ideas y propuestas analizadas en el empresa en un diseño visual creativo.

Educación Formal:

- Estudio superior en área de diseño o carreras afines como operador de artes gráficas y comunicación visual

Habilidades necesarias:

- Análisis de información
- Establecer buenas relaciones interpersonales
- Capacidad para captar ilustraciones orales y escritas
- Comprender con exactitud los requerimientos que se desean ejecutar
- Facilidad de expresión
- Ser creativo



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Experiencia:

- 1 año de experiencia en el área de diseño e ilustración de publicaciones

Requisitos generales:

- Edad: 24-35 años
- Sexo indistinto
- Disponibilidad de tiempo completo

Actividades del Cargo:

- Diseñar ilustraciones, avisos, artículos y publicidad en general.
- Organizar e instalar exposiciones para eventos de la empresa.
- Elaborar bocetos y otras artes gráficas de su competencia.
- Revisar y resguardar la documentación referente a los diseños y artículos de la Institución.
- Revisar y corregir el material diseñado.
- Suministrar información técnica a los usuarios, en cuanto al diseño para publicaciones.
- Realizar dibujos y pinturas para la elaboración de afiches.
- Almacenar el material producido en digital y de forma física
- Cumplir con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización.
- Elaborar informes periódicos de las actividades realizadas.
- Manejar la identidad corporativa de la empresa
- Procesar y retocar imágenes

3.3.3 Procesos del área de mercadeo

Los procesos del área de mercadeo son fundamentales al momento de realizar convenios con medios publicitarios, alianzas estratégicas y entrega de material publicitario los mismos que se detallaran a continuación y se verán plasmados en el manual de procesos.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- **Convenios con medios publicitarios:** Los convenios con medios publicitarios son de importancia en las empresas ya que nos ayudara a promocionar el producto y servicio de la empresa estos convenios puede realizarse con medios: alternativos o masivos.
- **Alianzas estratégicas con entidades financieras:** Las alianzas estratégicas ayudan a tener un crecimiento de las empresas ya que mencionadas alianzas ayudaran a promocionar a la empresa y generar beneficios y descuentos con tarjetas de crédito aplicables para sus clientes.
- **Diseño de material:** El diseño de material nos ayuda a plantear las ideas mentales en algo físico para poder llegar a los sentidos de cada uno de los clientes.

En conclusión podríamos decir que los procesos que se vayan a utilizar en el área de mercadeo sean de acorde a las tendencias actuales y cada día ir actualizando y adquiriendo nuevas formas de publicidad.

3.4 Área de Operación y Tarifas

El área de operación y tarifas de hoteles Decameron tiene sus oficinas en la ciudad de Quito la cual está a cargo del Sr. Héctor Vásquez quien ocupa el cargo de gerente de operación y tarifas quien junto a su equipo de trabajo se encarga de la elaboración de las tarifas del hotel (Ver Anexo) para cada año en donde se detalla detenidamente las temporadas de venta baja, media y alta de acuerdo a los feriados y días de vacaciones de la costa y de la sierra respectivamente, adicional se encarga de subir las tarifas en el sistema Hodeline Web³ (Ver anexo)de reservas. Para que el personal de call center⁴ de la ciudad de Quito y los agentes de ventas de las oficinas de Quito, Guayaquil y Cuenca, pueda realizar cotizaciones y dar un valor exacto a los clientes y poder lograr el cierre de venta esperado.

Además son los encargados de crear los códigos de agencias autorizada Decameron (Ver Anexo), mayoristas, empresas filiales y free lance, también se

³ Hodeline Web: sistema de reservación de Hoteles Decameron Ecuador

⁴ Call center: área de recepción de llamadas para gestión de reservas



UNIVERSIDAD DE CUENCA

maneja todas las promociones o decisiones que tome la gerencia comercial con respecto a cada destino para el incremento de ocupación en los hoteles.

Otro de los trabajos importantes de esta área es el manejo de los servicios adicionales como:

- Transporte Terrestre como: transporte para grupos, traslados desde los aeropuertos hasta los hoteles etc.
- Transporte Aéreo.: Manejan los convenios directos con las aerolíneas para vuelos nacionales e internacionales, además manejan promociones con vuelos chárter⁵ para los diferentes destinos internacionales especialmente de Panamá y Jamaica.

3.4.1 Perfil del gerente de operación y tarifas.

El gerente de operaciones y tarifas se encarga de supervisar y gestionar la operación terrestre y área del transporte, determinar las secuencias operativas y verificar la interacción con otras áreas para que la prestación del servicio sea eficaz.

Educación Formal:

- Educación superior en Turismo y Carreras afines
- Conocimiento superior en sistemas operativos como Amadeus y Sabré
- Nivel avanzado en inglés y otros idiomas

Habilidades necesarias:

- Capacidad de dirigir
- Fomentar el trabajo en equipo
- Capacidad analítica y de resolución de problemas
- Capacidad de integración de procesos
- Visión global del negocio

⁵ Vuelos Chárter: es un término que puede utilizarse para nombrar al recorrido que se realiza en una aeronave. Chárter, por su parte, es una noción que procede de la lengua inglesa (chárter) y que alude al desplazamiento por vía aérea que se contrata más allá de los viajes regulares que ofrecen las aerolíneas.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Experiencia:

- 2 años de experiencia en el área turística (agencias de viajes)
- Curso realizados Amadeus, Sabré

Requisitos generales:

- Edad: 30 -40 años
- Sexo indistinto
- Disponibilidad de tiempo completo

Actividades del Cargo:

- Distribuir y asignar funciones en su área.
- Planear estrategias operativas de su área.
- Elaborar un reporte mensual sobre temas operacionales de su área.
- Revisión de sistemas relacionados con tickets aéreos: Sabre, Amadeus, etc.
- Responder a consultas y reclamos de líneas aéreas.
- Establecer las temporadas de acuerdo a las vacaciones de cada región del país y feriados establecidos por el gobierno nacional.
- Gestionar transporte aéreo internacional y nacional
- Establecer comparaciones de tarifas anteriores y tarifas actuales
- Realizar del tarifario nacional e internacional
- Revisar y controlar de códigos corporativos (empresas) y agencias

3.4.2 Perfil del ejecutivo de operación y tarifas.

Contribuir a la gestión de la operación terrestre y aérea del servicio y crear una interacción con otras áreas.

Educación Formal:

- Título profesional en turismo o carreras afines
- Nivel avanzado de inglés y otro idioma
- Conocimiento en hotelería y turismo



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Habilidades necesarias:

- Crear buenas relaciones interpersonales
- Trabajo en equipo
- Capacidad de síntesis
- Liderazgo

Experiencia:

- 2 años de experiencia en cargos contables
- 1 año de experiencia en área hotelera

Requisitos generales:

- Edad: 25 -40 años
- Sexo indistinto
- Disponibilidad de tiempo completo

Actividades del Cargo:

- Crear de Revisar documentos que envían las agencias de viajes y empresas para creación de códigos respectivos.
- Crear de planes para el sistema de reservas (promociones y descuentos)
- Verificar vuelos y promociones que ofrecen aerolíneas.
- Enviar comunicados a las diferentes áreas de la empresa sobre planes de financiamiento aprobados
- Configurar el ingreso de tarifas públicas y netas en el sistema de reservas
- Supervisar las solicitudes de transporte terrestre y aéreo y tramitar los respectivos servicios.

3.4.3 Procesos del área de operación y tarifas

Los procesos operativos se refieren a los lineamientos operativos que se seguirán con el objetivo de obtener los resultados que se proponen alcanzar en un tiempo determinado.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

De acuerdo a lo indicado anteriormente se ha visto la necesidad de que las personas encargadas de esta área realicen un estudio de los distintos segmentos de mercado y productos de la competencia para determinar parámetros para llegar a las demanda y obtener resultados óptimos gestionando siempre la operación y las tarifas que se van a manejar cada año para que los clientes y no se vean afectados por la variación de las mismas. Para lo cual detallamos algunos de los procesos que luego se verán reflejados en el manual:

- **Elaboración de tarifas:** La elaboración de tarifas dentro de una empresa hotelera nos ayuda a establecer el costo de la operación y comercialización para de esta forma mantenerse en el mercado.
- **Creación de códigos para empresas y agencias de viajes:** El área de operación y tarifas se encarga de la creación de códigos para poder identificar y distinguir a empresas, agencias de viajes mayoristas y minoristas y tener un control de cuantas existen en el país.
- **Operación terrestre y aérea:** La operación terrestre y aérea nos permite brindar un servicio extra a los clientes para que este pueda optar con más servicios durante su toma de decisión al momento de realizar un viaje.

En conclusión podemos indicar que este departamento es uno de los más principales dentro de la cadena de Hoteles Decameron porque de la tarifa y la operación va a depender el cierre de cada negocio.

3.5 Área de tour and travel

La área de Tour and Travel es la encargada de velar por los intereses de las Agencias de Viajes y mayoristas y es la encargada de asesorar y fidelizar a cada uno de los agentes de viajes con la empresa hotelera

3.5.1 Perfil del gerente de tour and travel.

El gerente de tour and travel se encarga de las negociaciones y requerimientos de las mayoristas y minoristas de turismo (agencias de viajes), así como



UNIVERSIDAD DE CUENCA

también el control de visitas y reportes realizados por cada uno de los ejecutivos de tour and travel.

Educación Formal:

- Título de Tercer nivel de Ingeniero de turismo o en carreras afines a la administración o ventas.
- Nivel medio de Inglés y otro idioma

Habilidades necesarias:

- Solucionar problemas
- Brindar servicio personalizado
- Capacidad de liderazgo
- Toma de decisiones
- Tratar los detalles de la operación de su área
- Gestionar situaciones imprevistas
- Orientación a las ventas.

Experiencia:

- Experiencia mínima de 2 años en Mayoristas, Agencias de Viajes o Ventas.
- Experiencia en el área hotelera
- Experiencia general en turismo.

Requisitos generales:

- Edad: 28 -45 años
- Sexo indistinto
- Disponibilidad de tiempo completo

Actividades del Cargo:

- Mantener una buena comunicación entre los diferentes niveles de la organización lo cual permitirá una relación armónica entre todas las áreas.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- Realizar convenios de tarifas y ventas con mayoristas y minoristas
- Proyectar y coordinar capacitaciones constantes a sus ejecutivos y estos a su vez a sus agencias de viajes, como productividad interna y capacidad de cambio
- Supervisar el desempeño del personal mediante reporte de visitas debidamente detalladas.
- Definir políticas de venta.
- Elaborar fichas de control para visitas a Agencias
- Realizar ferias turísticas en las diferentes ciudades del país para promocionar el producto.
- Participar en reuniones, eventos y similares.

3.5.2 Perfil del ejecutivo de tour and travel.

Apoyar al Gerente de Tour and travel en la implementación, dirección, control, ejecución y verificación de las actividades relacionadas con el manejo de Agencias de Viajes y Mayoristas.

Educación Formal:

- Cursar el último año de estudios superiores en Ingeniería de turismo o hotelería.
- Nivel medio de Inglés y otro idioma

Habilidades necesarias:

- Estar familiarizado con el producto para proponerlo
- Capacidad de relacionarse con las demás personas
- Manejo de herramientas online relacionadas con el cargo o empresa.
- Ser sensible y accesible.
- Mejorar las habilidades de comunicación on-line
- Actualización constante de conocimientos
- Conocer sobre cultura general, geografía, arte, historia y computación.
- Tener buena comunicación con los compañeros de la empresa,
- Ser responsable y productivo en las ventas.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Experiencia:

- Experiencia mínima de 1 año en agencia de viajes o mayoristas.
- Experiencia en el área hotelera.
- Cursos en atención al cliente y ventas.

Requisitos generales:

- Edad: 23-35 años
- Sexo indistinto
- Disponibilidad de tiempo completo

Actividades del Cargo:

- Organizar capacitaciones constantes y personalizadas con cada agencia de viajes sobre políticas y condiciones generales de la empresa hotelera.
- Mantener una base de datos sólida de agencia de viajes mayoristas y minoristas.
- Conocer el trabajo de Agencia de Viajes, Mayoristas, aerolíneas, tarifas y frecuencias de vuelos.
- Llevar siempre en sus visitas un portafolio de servicios donde tenga la información más actualizada de la empresa como: tarifas, base de datos, promociones, contactos telefónicos de cada empleado de la empresa.
- Informar a los agentes de viajes los requisitos, los documentos y las reglas que debe cumplir el pasajero, especialmente cuando se trata de un servicio internacional.
- Revisar los requerimientos de grupos como: salones de convenciones, transporte, visitas de inspección etc.
- Verificar que los pagos de las Agencia de Viajes sean realizadas a tiempo.
- Cumplir con los presupuestos de ventas asignados cada mes.
- Comunicarse con cada uno de los agente de viajes para conocer las opiniones de los pasajeros acerca del servicio que fue otorgado, para fidelizar a los agentes de viajes y clientes.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- Realizar un reporte de visitas y labores cada semana para que el gerente de tour and travel y gerencia comercial revisen y den sus opiniones y observaciones del trabajo realizado cada semana.

3.5.3 Procesos operativos del área de tour and travel.

Los procesos operativos que se desarrollan en el área de tour and travel abordan diferentes aspectos y características que están relacionados entre sí y a su vez persiguen un resultado en común: brindar un servicio de calidad y apoyo constante a la agencia de viajes.

- **Gestión de códigos para agencias de viajes autorizadas:** En el área comercial como es el caso de Decameron para poder identificar a sus Agencias utilizan códigos de agencia autorizada para llevar un control de cuantas empresas tienen en cada ciudad así como el ranking de ventas de cada una de ellas.
- **Creación de base de datos de agencias mayoristas y minoristas:** En las empresas es importante contar con una base de datos de todos sus clientes mayoristas y minoristas por ciudad en donde conste: código autorizado, nombre de la agencia, gerente, counter, teléfono, emails, dirección. Para una buena ubicación y contacto de la misma.
- **Planificación de visitas a agencias mayoristas y minoristas :** Una de las tareas importantes en este punto es la planificación de las visitas las cuales tiene que estar bien coordinadas para poder abarcar la mayor cantidad de agencias y además poder establecer un número determinado de visitas diarias que se puedan cumplir con los esperado por la empresa
- **Capacitación y asesoramiento al personal de las agencias de viajes mayoristas y minoristas:** Lo más importante en los últimos años en las empresas son las capacitaciones constantes que ayudan al personal a estar actualizado con las promociones y servicios que se van implementando día a día en los hoteles. Además de gestionar capacitaciones a los empleados, el ejecutivo de tour and travel debe ser



UNIVERSIDAD DE CUENCA

un asesor que guía al counter en la ventas brindando ayuda al en todo momento con las reservas, siendo la voz dentro de la empresa para llevar todas las sugerencias o solicitudes.

En conclusión podríamos decir que los procesos a manejarse dentro del área de tour and travel son muy importantes debido a que el canal de venta de esta área es el de mayor productividad e ingresos para la cadena de hoteles Decameron.

3.6 Área corporativa

El área corporativa dentro del sector hotelero es de vital importancia porque son los encargados de ofrecer los planes bajo diferentes modalidades para eventos y convenciones corporativas.

Según una entrevista con el Sr. Boris Pillcurima, ejecutivo comercial de cuentas corporativas en Cuenca de Hoteles Decameron Ecuador, quien opina sobre el área corporativa acotando lo siguiente:

El área corporativa de Hoteles Decameron se encargan de manejar los eventos que desean realizar las empresas en cualquiera de nuestros centros de convenciones pueden ser en el Royal Decameron Mompiche con capacidad para 600 personas o el Royal Decameron de Punta Centinela con capacidad para 400 personas, además de organizar eventos para Empresas se puede organizar bodas, o fiestas temáticas cada una de ellas siempre van a tener un costo diferente dependiendo de los precios establecidos dentro del portafolio que tiene cada uno de los Hoteles. (Pillcurima, 3).

3.6.1 Perfil del gerente corporativo.

El gerente corporativo se encarga del manejo y negociaciones con empresas grandes, medianas y pequeñas para la realización de convenios, congresos, convenciones así como también el control de visitas y reportes realizados por cada uno de los ejecutivos del área.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Educación Formal:

- Título de Tercer nivel de Ingeniero de turismo o en carreras afines
- Nivel medio de Inglés y otro idioma

Habilidades necesarias:

- Presencia formal
- Capacidad de liderazgo
- Solucionar problemas
- Servicio personalizado
- Toma de decisiones inmediata
- Tratar los detalles de la operación de su área
- Gestionar situaciones imprevistas
- Fortalecer capacidades empresariales, como productividad interna y capacidad de cambio
- Orientación a las ventas.
- Capacidad para evaluar ideas
- Detallista. Metódico, ordenado, preciso, para tener cada cosa en su sitio

Experiencia:

- Experiencia mínima de 2 años en ventas corporativas o visitas a empresas.
- Experiencia en el manejo de grupos generales y corporativos
- Experiencia general en turismo.
- Experiencia en relaciones publicas

Requisitos generales:

- Edad: 28 -45 años
- Sexo indistinto
- Disponibilidad de tiempo completo



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Actividades del Cargo:

- Participar Garantizar una buena comunicación entre los diferentes niveles de la organización lo cual permite una relación armónica entre todas las sub-áreas del área comercial.
- Realizar convenios con empresas.
- Proyectar y coordinar capacitaciones constantes a sus ejecutivos sobre el manejo y atención de empresas.
- Supervisar el desempeño del personal mediante reporte de visitas debidamente detalladas.
- Definir políticas de venta.
- Anticiparse a cambios en el mercado crecimiento o devaluación de empresas.
- Participar en reuniones, eventos y similares en representación de la empresa hotelera.

3.6.2 Perfil del ejecutivo corporativo.

Apoyar al gerente corporativo en la implementación, dirección, control, ejecución y verificación de las actividades relacionadas con el manejo de empresas.

Educación Formal:

- Cursar el último año de estudios superiores en Ingeniería de turismo o afines
- Nivel medio de Inglés y otro idioma

Habilidades necesarias:

- Estar familiarizado con el producto para proponerlo
- Capacidad de relacionarse con las demás personas
- Manejo de herramientas online relacionadas con el cargo o empresa.
- Ser sensible y accesible.
- Mejorar las habilidades de escritura / email..



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Experiencia:

- Experiencia mínima de 1 año en el área corporativa o de agencias.
- Experiencia en el área hotelera.
- Experiencia en áreas de atención al cliente y ventas.

Requisitos generales:

- Edad: 23-35 años
- Sexo indistinto
- Disponibilidad de tiempo completo

Actividades del Cargo:

- Organizar eventos con empresas aliadas para indicar las promociones vigentes y beneficios para cada empresa.
- Tener una base de datos sólida de empresas.
- Gestionar la creación de códigos para cada empresa para un mejor manejo de la misma.
- Tener buena comunicación con los compañeros de la empresa, debe ser responsable y productivo en las ventas.
- Estar familiarizado con cada empresa a visitar.
- Manejar personalmente las cotizaciones y reservas de cada empresa para guiarles en la búsqueda de las mejores alternativas.
- Llevar siempre en sus visitas un portafolio de servicios.
- Revisar todos los requerimientos de grupos como salones de convenciones, transporte, visitas de inspección etc.
- Presionar con los Cobros a las empresas y asegurarse que cumplan con un contrato pre- establecido
- Comunicarse con el encargado de la empresa al regreso de sus viajes para conocer sus opiniones o apreciaciones del servicio que fue otorgado para seguir mejorando y llegar a fidelizar a la empresa.
- Realizar un reporte de visitas y labores cada semana para que el gerente corporativo y gerencia comercial revisen y emitan sus opiniones u observaciones del trabajo realizado cada semana.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

3.6.3 Procesos operativos del área corporativa.

Los procesos operativos que se desarrollan en el área corporativa abordan diferentes aspectos que están relacionados entre sí, para poder obtener un resultado el cual es brindar un servicio de calidad y apoyo constante a cada una de las empresas el mismo que se detallaran con más claridad en el manual de procesos.

- **Gestión de códigos para empresas:** ¿Por qué es importante un código de empresa?, según el caso de Decameron lo utilizan para poder identificar y llevar un control de cuantas empresas existen en cada ciudad así como el ranking de ventas de cada una de ellas, además utilizan los códigos al momento de realizar una factura.
- **Creación de base de datos de empresas:** Es indispensable contar con una base de datos de todas las empresas por ciudad en donde conste: código autorizado, nombre de la empresa, gerente, persona de contacto, teléfono, emails, dirección. Para una buena ubicación y contacto de la misma.
- **Planificación de visitas a empresas:** Lo importante de planificar las visitas es el poder abarcar la mayor cantidad de empresas, segmentar y determinar un número determinado de visitas diarias para que realice el ejecutivo corporativo y así se puedan cumplir con lo esperado por la empresa.
- **Portafolio de servicio hotelero para el área corporativa:** Cada empresa hotelera debe tener un portafolio de servicio en donde consta toda la información relacionada con convenciones, alquiler de salones, montajes, cenas, fiestas temáticas, bodas, certificados de cortesía y actividades recreativas para grupos empresariales en donde se encuentra detallado las actividades y precios.
- **Alianzas corporativas:** El manejo de alianzas corporativas es ideal porque le ayuda a mantener una excelente relación laboral y fidelizar a las empresas, por lo cual es importante este proceso para cada empresa.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

En conclusión podríamos decir que los procesos a manejarse dentro del área corporativa son de suma importancia porque de eso dependerá la satisfacción del cliente y la fidelización de la empresa que es el punto principal a obtener.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

CONCLUSIONES

Al finalizar esta monografía se ha aportado con la creación de un manual de procesos operativos basado en el área comercial de Hoteles Decameron para hoteles con el servicio Todo Incluido, en el cual se han podido conocer a profundidad las actividades principales que desempeñan cada área establecida por la administración de dicha compañía Hotelera.

Cabe recalcar que el talento humano hoy en día es la parte fundamental de toda empresa y más aún si su principal actividad es brindar un servicio Todo Incluido, por tal motivo se crearon herramientas importantes con las cuales se pretende incentivar al personal brindándoles una guía de apoyo para que puedan desarrollar de manera eficaz sus labores diarias en cada una de las áreas de la empresa y así lograr el crecimiento que Hoteles Decameron se planteó en el Ecuador.

Debido a la gran demanda que esta empresa ha alcanzado en el Ecuador durante estos últimos 6 años se ha visto la necesidad de establecer ciertos métodos que faciliten desarrollar procesos, los mismos que permitan alcanzar las metas propuestas por la empresa cumpliendo de esta manera con el objetivo principal que es satisfacer del cliente.

Es satisfactorio cumplir con los objetivos propuestos al iniciar este proyecto debido a que de esta manera se conseguirá un correcto desempeño de cada uno de los empleados y especialmente el nuestro como parte de esta Cadena Hotelera, que nos permitirá el crecimiento profesional y humano en conjunto con la Empresa.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Recomendaciones

Al concluir con el manual, se presentan las siguientes recomendaciones:

- Utilización del presente manual de procesos operativos como una guía práctica para el área comercial de hoteles Todo Incluido.
- Entrega del presente manual al personal que trabaja dentro de área comercial, para que tengan conocimiento de cómo se desarrolla dichos procesos.
- El manual de procesos ayuda con una correcta gestión empresarial, por lo que se recomienda que sea entregado a los jefes de las áreas.
- El manual también puede ser utilizado en hoteles de playa, para tener un conocimiento básico del manejo del área comercial de un hotel todo incluido si posteriormente los hoteles de sol y playa adquieren esta modalidad.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXOS



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO

PROPIEDADES DE HOTELES DECAMERON

Hoteles Decameron en Colombia

Royal Decameron Barú

Royal Decameron Barú está situado en una hermosa playa en la Isla de Barú a tan solo 75 minutos del aeropuerto Rafael Núñez, de la ciudad de Cartagena, cuenta con el servicio todo incluido, y posee la consejería un lugar donde los huéspedes tiene acceso a baños, bodegas para equipaje, open bar, aperitivos y servicio de asistencia para los huéspedes, que hará la visita a la ciudad amurallada más fácil y placentera.



Ilustración: 1
Tema: Royal Decameron Barú
Autor: agencias.decameron.com
Fuente: internet
Fecha: 20 de Agosto del 2015

Decameron Cartagena

Es el primer hotel de la Cadena Decameron, cuenta con aproximadamente 23 pisos que forman una torre hotelera, está situada a 15 minutos del aeropuerto Rafael Núñez, frente al hotel los huéspedes pueden disfrutar de una extensa playa de arena blanca, y en la parte de atrás los huéspedes pueden observar la ciudad amurallada de Cartagena, el servicio que ofrecen es Todo incluido además que los huéspedes tiene el uso de la conserjería.



UNIVERSIDAD DE CUENCA



Ilustración: 2

Tema: Decameron Cartagena

Autor: agencias.decameron.com

Fuente: internet

Fecha: 20 de Agosto del 2015

Decameron Isla Palma

Decameron Isla Palma está situada a tres horas de Cartagena, en una isla exclusiva que se encuentra dentro del parque Nacional Natural Corales del Rosario y San Bernardo, posee una playa exótica donde los turistas pueden disfrutar de arrecifes, manglares, flora continental y fauna marina.

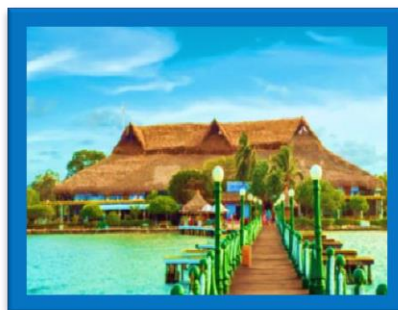


Ilustración: 3

Tema: Decameron Isla Palma

Autor: agencias.decameron.com

Fuente: internet

Fecha: 20 de Agosto del 2015

Decameron Galeón

Decameron Galeón es una impresionante torre ubicada a 10 minutos del aeropuerto de Santa Marta, se encuentra rodeada en un espectacular sector, rodeado de villas y jardines exuberantes. Tiene aproximadamente 200 metros de playa blanca.



UNIVERSIDAD DE CUENCA



Ilustración: 4
Tema: Decameron Galeón
Autor: agencias.decameron.com
Fuente: internet
Fecha: 20 de Agosto del 2015

Royal Decameron Isleño

Royal Decameron Isleño es un hermoso resort ubicado a 5 minutos del aeropuerto internacional de San Andrés llamado Gustavo Rojas Pinilla, es un hotel cuya construcción es típica isleña, la zona que rodea al hotel es una zona muy comercial y turística de la isla. Tiene a su disposición una hermosa playa de arena blanca con agua cristalina que encanta a los turistas.



Ilustración: 5
Tema: Royal Decameron Isleño
Autor: agencias.decameron.com
Fuente: internet
Fecha: 20 de Agosto del 2015

Royal Decameron Aquarium

Royal Decameron Aquarium es un hotel construido sobre las aguas del Caribe, está compuesto por varias torres circulares sobre el mar de Punta Hansa, ubicado a solo 10 minutos del aeropuerto Gustavo Rojas Pinilla, desde las habitaciones los huéspedes tienen una estupenda vista del Mar Caribe.



UNIVERSIDAD DE CUENCA



Ilustración: 6
Tema: Royal Decameron Aquarium
Autor: agencias.decameron.com
Fuente: internet
Fecha: 20 de Agosto del 2015

Royal Decameron San Luis

El turista que visita la Isla de San Andrés y que desea descansar en un lugar muy agradable rodeado de una abundante vegetación y playa debe visitar Royal Decameron San Luis, ubicado a 20 minutos del aeropuerto Gustavo Rojas Pinilla en el sector de San Luis.



Ilustración: 7
Tema: Royal Decameron San Luis
Autor: agencias.decameron.com
Fuente: internet
Fecha: 20 de Agosto del 2015

Royal Decameron Marazul

Royal Decameron Marazul es un hotel con una excelente ubicación entre la playa y el bosque de manglares a solo 15 minutos del aeropuerto Gustavo Rojas Pinilla, en el sector de Orange Hill, un hotel espectacular donde los turistas podrán disfrutar de una excelente calidad en los servicios.



UNIVERSIDAD DE CUENCA



Ilustración: 8
Tema: Royal Decameron Marazul
Autor: agencias.decameron.com
Fuente: internet
Fecha: 20 de Agosto del 2015

Decameron Los Delfines

Decameron Delfines es un hotel, cuya construcción en base a un estilo contemporáneo lo caracteriza como hotel boutique, ubicado en el sector de Puerto Hansa, a tan solo 15 minutos del aeropuerto Gustavo Rojas Pinilla, en la avenida Colombia.



Ilustración: 9
Tema: Decameron Los Delfines
Autor: agencias.decameron.com
Fuente: internet
Fecha: 20 de Agosto del 2015

Decameron Maryland

Decameron Maryland es un hotel contemporáneo, ubicado a tan solo cinco minutos del aeropuerto Gustavo Rojas Pinilla, tiene una extensa playa de arena blanca donde los turistas disfrutarán del cálido clima de la Isla de San Andrés.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

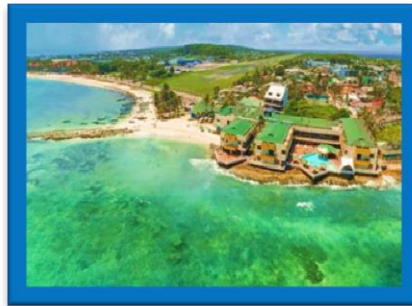


Ilustración: 10

Tema: Decameron Maryland

Autor: agencias.decameron.com

Fuente: internet

Fecha: 20 de Agosto del 2015

Hoteles afiliados a la Cadena Hotelera Decameron en Providencia

La Cadena hotelera Decameron tiene alianzas con otros establecimientos hoteleros, ubicados en lugares exclusivos de Colombia como la isla, un lugar paradisíaco rodeado de hermosos paisajes con una fauna y flora espectacular y de una hermosa playa de arena blanca.

Es importante destacar que los hoteles Cabañas Relax, Miss Mary, Miss Elma, y Posada del Mar son hoteles afiliados a la cadena Hotelera Decameron, todos ubicados en la Isla Providencia, una zona ecológica declarada por la UNESCO como reserva mundial de la Biósfera Seaflower en el año 2000. La isla de Providencia está situada en el Caribe a 480 kilómetros de las costas colombianas con un área aproximadamente de 22 km.

Cabañas Relax

Cabañas relax es un hotel ubicado en las isla de Providencia, en el sector South West Bay, un lugar muy cercano a las playas y los mejores restaurantes de la isla, las cabañas están construidas con un diseño espectacular caribeño que hace que los turistas tengas un ambiente acorde al lugar, es un hotel pequeño que cuenta con tan solo 8 habitaciones, pero rodeado de un hermoso ambiente caribeño.



UNIVERSIDAD DE CUENCA



Ilustración: 11
Tema: Cabañas Relax
Autor: agencias.decameron.com
Fuente: internet
Fecha: 20 de Agosto del 2015

Miss Mary

Miss Mary es un hotel pequeño ubicado en el sector de South West Bay, es un espacio exclusivo famoso por las carreras de caballos que se efectúan en la isla, es un lugar perfecto para turistas que quieren salir de la rutina y disfrutar de un ambiente natural.



Ilustración: 12
Tema: Miss Mary
Autor: agencias.decameron.com
Fuente: internet
Fecha: 20 de Agosto del 2015

Miss Elma

Miss Elma es un hotel que se encuentra ubicado en una zona espectacular cerca la playa de la Bahía de Agua Dulce, es un hotel sencillo pero que presta todos los servicios que hará inolvidable la estadía a cada uno de sus huéspedes.



UNIVERSIDAD DE CUENCA



Ilustración: 13
Tema: Miss Elma
Autor: agencias.decameron.com
Fuente: internet
Fecha: 20 de Agosto del 2015

Posada Del Mar

Posada del Mar es uno de los mejores hoteles de la isla de Providencia, se encuentra ubicado cerca de la Bahía de Agua Dulce, es un hotel muy apetecido por los turistas extranjeros que desean disfrutar de un ambiente de relajación en el caribe.



Ilustración: 14
Tema: Posada del Mar
Autor: agencias.decameron.com
Fuente: internet
Fecha: 20 de Agosto del 2015

Hoteles afiliados a la Cadena Hotelera Decameron en Lago de Tota

Refugio Santa Inés y Refugio Rancho Tota, son hoteles afiliados a la cadena hotelera Decameron ubicados en el hermoso lago de Tota, unos de los lagos más importantes de Colombia; un lugar ideal para la práctica de deportes como



UNIVERSIDAD DE CUENCA

montañismo, kayak, navegación a vela y buceo, el servicio de estos hoteles no es todo incluido, es decir que solo ofrecen los desayunos diarios dentro de la tarifa de la habitación.

Refugio Santa Inés

El Refugio Santa Inés es un hotel situado frente a la Isla de San Pedro, ubicado en las orillas del Lago de Tota, kilómetro 30 vía Sogamoso en el departamento de Boyacá, este hotel ofrece actividades de pesca deportiva a todos sus huéspedes.

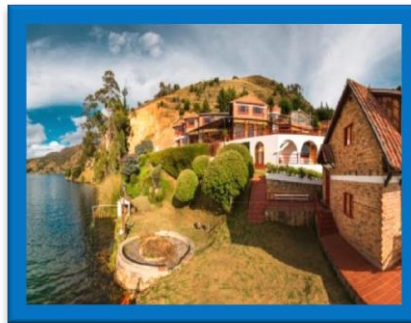


Ilustración: 15
Tema: Refugio Santa Inés
Autor: agencias.decameron.com
Fuente: internet
Fecha: 20 de Agosto del 2015

Refugio Rancho Tota

El Refugio Rancho Tota está ubicado en las orillas del Lago Tota, en el sector del Llano Alarcón kilómetro 21, en la vía Sogamoso, en el departamento de Boyacá, es un hotel construido con diseño típico de la zona.



Ilustración: 16
Tema: Refugio Rancho Tota
Autor: agencias.decameron.com
Fuente: internet
Fecha: 20 de Agosto del 2015



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Decameron Panaca

Decameron Panaca es un hotel ubicado en Quimbaya, en una de las regiones más importante de Colombia como es el eje cafetero, es el único hotel que ofrece el servicio Todo Incluido en esta zona, y además es el primer hotel temático agropecuario donde permiten que los huéspedes interactúen con el campo y los animales.



Ilustración: 17

Tema: Decameron Panaca

Autor: agencias.decameron.com

Fuente: internet

Fecha: 20 de Agosto del 2015

Decameron Las Heliconias

Las Heliconias es un hotel ubicado en la región del eje cafetero en Quimbaya-Quindio, a 1 hora del aeropuerto de Pereira, la arquitectura del hotel es típica de la región rodeada de un ambiente de flora, fauna que permite disfrutar a los huéspedes de un lugar tranquilo.



Ilustración: 18

Tema: Decameron Las Heliconias

Autor: agencias.decameron.com

Fuente: internet

Fecha: 20 de Agosto del 2015



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Hotel Decalodge Ticuna

Hotel Decalodge Ticuna es un resort ubicado en la frontera de Colombia, Perú y Brasil, a tan solo 10 minutos del aeropuerto Vásquez Cobo en el Departamento de Leticia.

Debido a su ubicación el hotel goza de una biodiversidad espectacular en cuanto a flora y fauna que hace que los huéspedes gocen de un ambiente natural y único.



Ilustración: 19
Tema: Hotel Decalodge Ticuna
Autor: agencias.decameron.com
Fuente: internet
Fecha: 20 de Agosto del 2015

Aloft Bogotá Airport

El Hotel Aloft Bogotá Airport es un hotel nuevo afiliado a la cadena hotelera Decameron, se encuentra ubicado en Bogotá a tan solo cinco minutos del aeropuerto internacional el Dorado, los huéspedes al salir del hotel podrán disfrutar de un ambiente fiestero y pintoresco característico de la capital colombiana, el hotel además cuenta con un beneficio para los niños, ofrece un camping dentro de la habitación, haciendo que la estadía sea más placentera y divertida.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

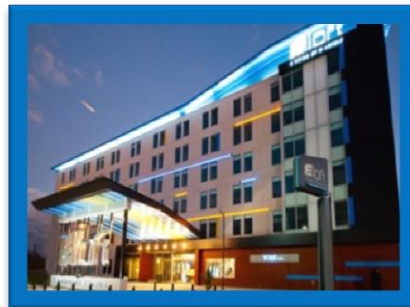


Ilustración: 20
Tema: Aloft Bogotá Airport
Autor: agencias.decameron.com
Fuente: internet
Fecha: 20 de Agosto del 2015

Hoteles Decameron en Costa Rica

Aloft San José

Aloft San José es un hotel afiliado a la Cadena Hotelera Decameron, un hotel nuevo ubicado a 15 minutos del aeropuerto internacional Juan Santamaría de la ciudad de San José.

Al igual que el hotel Aloft Bogotá brinda a sus huéspedes el servicio de camping para los niños dentro de la habitación.

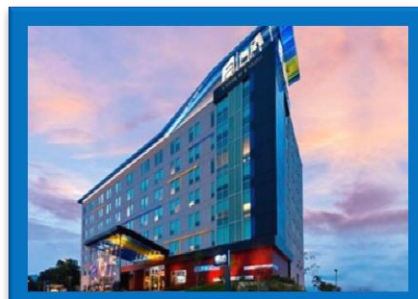


Ilustración: 21
Tema: Aloft San José
Autor: agencias.decameron.com
Fuente: internet
Fecha: 20 de Agosto del 2015

Hoteles Decameron Jamaica

Royal Decameron Club Caribbean



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Royal Decameron Club Caribbean es un hotel ubicado en la zona de Runaway Bay, a una hora del aeropuerto internacional de Montego Bay, las habitaciones del hotel tiene un estilo en forma de cabañas, además el hotel tiene una hermosa playa de arena blanca donde los clientes van a poder disfrutar de un ambiente tranquilo.



Ilustración: 22

Tema: Royal Decameron Club Caribbean

Autor: agencias.decameron.com

Fuente: internet

Fecha: 20 de Agosto del 2015

Royal Decameron Montego Beach

Royal Decameron Montego Beach está ubicado a cinco minutos del aeropuerto internacional Montego Bay, cerca del distrito comercial y el Hip Strip, el hotel está rodeado de un ambiente cálido.



Ilustración: 23

Tema: Royal Decameron Montego Beach

Autor: agencias.decameron.com

Fuente: internet

Fecha: 20 de Agosto del 2015

Hoteles Decameron Haití

Royal Decameron Índigo



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Royal Decameron Índigo está ubicada a una hora del aeropuerto internacional Toussaint Louverture y del centro histórico de Puerto Príncipe.



Ilustración: 24
Tema: Royal Decameron Índigo
Autor: agencias.decameron.com
Fuente: internet
Fecha: 20 de Agosto del 2015

Hoteles Decameron en Panamá

Royal Decameron Golf Beach Resort y Villas

Royal Decameron Golf Beach Resort y Villas es un hotel ubicado en las hermosas playas de Punta Blanca, a dos horas del aeropuerto internacional de Tocumen, el hotel está formado por villas espectaculares rodeado de naturaleza y playas de arena blanca. Además en el hotel el huésped puede contratar servicios adicionales como visita a la ciudad de Panamá, visita al canal entre otras actividades.



Ilustración: 25
Tema: Royal Decameron Golf Beach Resort
Autor: agencias.decameron.com
Fuente: internet
Fecha: 20 de Agosto del 2015



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Hoteles Decameron Perú

Royal Decameron Punta Sal

Royal Decameron Punta Sal se encuentra ubicado en la Panamericana Norte región Tumbes en el kilómetro 1190, a tan solo 5 horas de la ciudad de Cuenca, es un hotel espectacular ubicado a tan solo una hora de la frontera entre Perú y Ecuador. El clima que rodea el hotel es cálido es decir que durante todo el año el hotel gozará de un clima espectacular.



Ilustración: 26

Tema: Royal Decameron Punta Sal

Autor: agencias.decameron.com

Fuente: internet

Fecha: 20 de Agosto del 2015

Radisson Hotel y Suites San Isidro

Radisson Hotel y Suites San Isidro está ubicado en la zona comercial y exclusiva de San Isidro, el hotel está afiliado a la cadena Decameron y pertenece a una de las cadenas hoteleras más importantes a nivel internacional como es la cadena Radisson. El hotel es una buena opción para las personas que visitan Lima, ya sea por negocios o por placer puesto que para las dos alternativas tiene opciones relacionadas con la actividad que vayan a realizar.



UNIVERSIDAD DE CUENCA



Ilustración: 27

Tema: Radisson Hotel y Suites San Isidro

Autor: agencias.decameron.com

Fuente: internet

Fecha: 20 de Agosto del 2015

Radisson Decapolis Miraflores

Radison Decapolis Miraflores es un Hotel Moderno afiliado a la cadena Decameron, está ubicado en el distrito de Miraflores, zona de Lima que se conoce por ofrecer una hermosa combinación entre la vista al mar y una importante zona corporativa.



Ilustración: 28

Tema: Radisson Decapolis Miraflores

Autor: agencias.decameron.com

Fuente: internet

Fecha: 20 de Agosto del 2015

Hoteles Decameron México

Royal Decameron Complex

Royal Decameron Complex está situada a 20 minutos del Aeropuerto internacional de Puerto Vallarta sobre la playa de Bahía de Banderas. La



UNIVERSIDAD DE CUENCA

estructura del hotel es moderna y muy pintoresca, ofrece a sus huéspedes cómodas habitaciones haciendo de la estadía, una experiencia placentera.

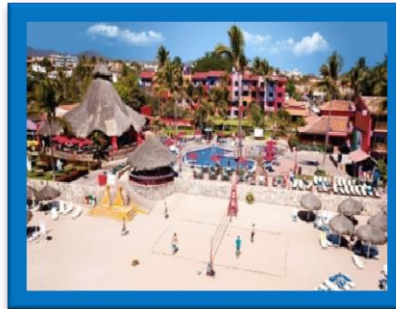


Ilustración: 29

Tema: Royal Decameron Complex

Autor: agencias.decameron.com

Fuente: internet

Fecha: 20 de Agosto del 2015

Decameron Los Cocos

Decameron los Cocos se encuentra ubicado a 55 minutos del aeropuerto internacional de Puerto Vallarta en la bahía de Rincón de Guayabitos, es un hotel muy colorido en su estructura y rodeado de playa de arena blanca, donde los huéspedes pueden apreciar la tradicional pesca que se realiza en sus playas.

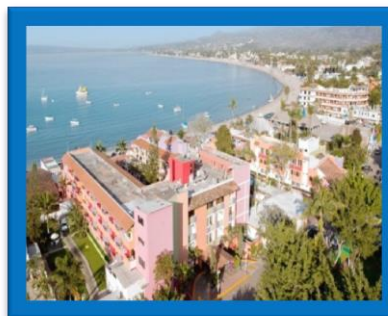


Ilustración: 30

Tema: Royal Decameron Los Cocos

Autor: agencias.decameron.com

Fuente: internet

Fecha: 20 de Agosto del 2015

Decameron Los Cabos

Decameron Lo Cabos está situado en la península de Baja California a 15 minutos del aeropuerto internacional Los Cabos, a 5 minutos de la ciudad de San José del Cabo.



UNIVERSIDAD DE CUENCA



Ilustración: 31
Tema: Decameron los Cabos
Autor: agencias.decameron.com
Fuente: internet
Fecha: 20 de Agosto del 2015

Hoteles Decameron en el Salvador

Royal Decameron Salinitas

Royal Decameron Salinitas se encuentra ubicado a 50 minutos de San Salvador a horas del aeropuerto internacional de Comalapa, la estructura del hotel es tradicional, ya que alrededor del hotel se tiene estructuras mayas características de la zona. Además una particularidad que tiene el hotel es que ofrece una gran piscina natural de agua salada, donde los huéspedes podrán disfrutar de las aguas del Pacífico con total seguridad

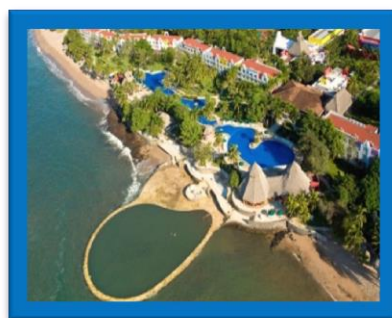


Ilustración: 32
Tema: Royal Decameron Salinitas
Autor: agencias.decameron.com
Fuente: internet
Fecha: 20 de Agosto del 2015

Hoteles Decameron en Marruecos



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Royal Decameron Issil

Royal Decameron Issil se encuentra ubicado en La Paleraie a solo 10 minutos del centro de Marrakech, es un hotel muy tradicional y debido a su ubicación los turistas pueden tener acceso a lugares comerciales, turísticos, históricos, etc.



Ilustración: 33

Tema: Royal Decameron Issil

Autor: agencias.decameron.com

Fuente: internet

Fecha: 20 de Agosto del 2015

Royal Decameron Tafoukt

El Royal Decameron Tafoukt es una propiedad privada frente a la playa a solo 30 minutos del aeropuerto internacional en el bello resort de Agadir, a orillas del Océano Atlántico en el oeste de Marruecos.



Ilustración: 34

Tema: Royal Decameron Tafoukt

Autor: agencias.decameron.com

Fuente: internet

Fecha: 20 de Agosto del 2015



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Hoteles Decameron en Senegal

Royal Decameron Baobab Resort

Royal Decameron Baobab Resort se encuentra ubicado en la zona de Leones de Teranga, en la Reserva Naturelle Communautaire de la Somone, zona de flora y fauna protegida de Senegal.

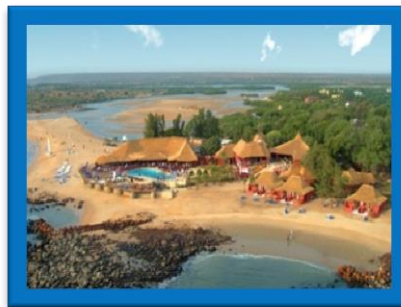


Ilustración: 35

Tema: Royal Dameron Boabab Resort

Autor: agencias.decameron.com

Fuente: internet

Fecha: 20 de Agosto del 2015

Hoteles Decameron Cabo Verde

Royal Decameron Boa Vista Beach Resort

Royal Decameron Boa Vista Beach Resort se encuentra ubicada a 10 minutos del aeropuerto internacional de Cabo Verde, en el hotel los huéspedes pueden disfrutar de una extensa playa de 5 kilómetros de arena blanca, con un clima cálido del lugar.



UNIVERSIDAD DE CUENCA



Ilustración: 36

Tema: Royal Decameron Boa Vista Beach

Autor: agencias.decameron.com

Fuente: internet

Fecha: 20 de Agosto del 2015

Hoteles Decameron Ecuador

Como se ha venido desarrollando a lo largo de este trabajo la Cadena Hotelera Decameron ofrece los servicios del todo incluido en muchos países y uno de los países que no se podía quedar fuera y donde más acogida ha tenido el servicio todo incluido es Ecuador, donde esta modalidad de alojamiento ha revolucionado y cambiado la forma tradicional de alojarse en un hotel en la playa, por lo que su gente ha optado por hacer de Decameron su primera opción en sus vacaciones, feriados etc. Además de que esta nueva concepción o modalidad en cuanto a hoteles de sol y playa ha generado que otros establecimientos turísticos que vendrían a ser competencia de Decameron ofrezcan un sistema similar de alojamiento, alimentación y diversión a los turistas interesados en aprovechar sus vacaciones de una manera diferente. Los dos hoteles creados en Ecuador son Royal Decameron Mompiche y Royal Decameron Punta Centinela, de los que a continuación se detalla.

Royal Decameron Mompiche

El hotel Decameron Mompiche se encuentra ubicado a 140km del aeropuerto internacional Coronel Carlos Concha Torres de Esmeraldas, a 11 horas desde la ciudad de Cuenca y a 8 horas desde Guayaquil, con un trayecto de Cuenca-Guayaquil - Babahoyo - Quevedo - Santo Domingo - El Carmen - Pedernales-se rodea Cojimies y finalmente Mompiche, este es el trayecto más cercano. El



UNIVERSIDAD DE CUENCA

diseño del hotel tiene un estilo tropical y sus habitaciones tienen un estilo moderno, las habitaciones se clasifican en tres tipos como: habitación estándar normal, habitación vista al mar y habitación frente al mar. El hotel está rodeado de bosques tropicales húmedos y cientos de kilómetros de playa de arena blanca, que hacen de este lugar una excelente opción para los amantes de la naturaleza y los deportes acuáticos. Royal Decameron Mompiche además cuenta con un club de playa ubicado a solo unos metros del hotel una isla al que los huéspedes pueden visitar sin ningún cargo adicional y donde se les ofrece servicios de snacks y puede interactuar con la gente que vive en la isla.

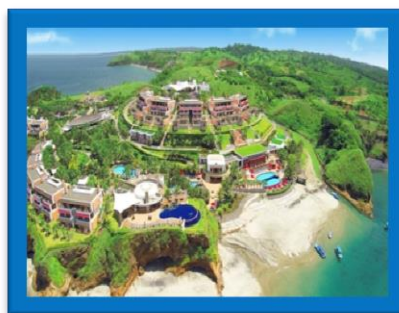


Ilustración: 37

Tema: Royal Decameron Mompiche

Autor: agencias.decameron.com

Fuente: internet

Fecha: 20 de Agosto del 2015

Royal Decameron Punta Centinela.

El hotel Royal Decameron Punta Centinela está ubicado a 20 minutos de la península de Santa Elena a 2 horas del aeropuerto internacional José Joaquín de Olmedo de Guayaquil, y a 5 horas de la ciudad de Cuenca, en un trayecto: Cuenca-Guayaquil-Desvió a San Pablo- Vía a la Costa-Royal Decameron Punta Centinela. El hotel se encuentra dentro de una zona residencial llamada punta Centinela de ahí viene el nombre del Hotel. El hotel ofrece a sus huéspedes habitaciones confortables, divididas en dos torres llamadas: torre centinela de un diseño moderno y torre tropical de un diseño más rústico, típico de la zona.



UNIVERSIDAD DE CUENCA



Ilustración: 38

Tema: Royal Decameron Punta Centinela

Autor: agencias.decameron.com

Fuente: internet

Fecha: 20 de Agosto del 2015



UNIVERSIDAD DE CUENCA

INDICE DE ANEXO 1

Ilustración 1 Royal Decameron Barú

Ilustración 2 Decameron Cartagena

Ilustración 3 Decameron Isla Palma

Ilustración 4 Decameron Galeón

Ilustración 5 Royal Decameron Isleño

Ilustración 6 Royal Decameron Aquarium

Ilustración 7 Royal Decameron San Luis

Ilustración 8 Royal Decameron Marazul

Ilustración 9 Decameron Los Delfines

Ilustración 10 Decameron Maryland

Ilustración 11 Cabañas Relax

Ilustración 12 Miss Mary

Ilustración 13 Miss Elma

Ilustración 14 Posada de Mar

Ilustración 15 Lago Tota

Ilustración 16 Refugio Santa Inés

Ilustración 17 Refugio Rancho Tota

Ilustración 18 Decameron Panaca

Ilustración 19 Decameron las Heliconias

Ilustración 20 Hotel Decalodge Ticuna

Ilustración 21 Aloft Bogotá

Ilustración 22 Aloft San José Airport



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Ilustración 23 Royal Decameron Club Caribe

Ilustración 24 Royal Decameron Montego Beach

Ilustración 25 Royal Decameron Índigo

Ilustración 26 Royal Decameron Golfo Beach Resort

Ilustración 27 Royal Decameron Punta Sal

Ilustración 28 Radisson Hotel y suites San Isidro

Ilustración 29 Radisson Decapolis Miraflores

Ilustración 30 Royal Decameron Complex

Ilustración 31 Decameron Los Cocos

Ilustración 32 Decameron Los Cabos

Ilustración 33 Royal Decameron Salinitas

Ilustración 34 Royal Decameron Issil

Ilustración 35 Royal Decameron Tafoukt

Ilustración 36 Royal Decameron Bao Bab Resort

Ilustración 37 Royal Decameron Mompiche

Ilustración 38 Royal Decameron Punta Centinela



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO

TARJETAS DE PRESENTACION





UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO

IMANES DECAMERON





UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO

TARIFARIOS HOTELES DECAMERON



COMUNICADO 21 DE AGOSTO DE 2015 TARIFAS PÚBLICAS PARA MERCADO ECUATORIANO DESTINOS INTERNACIONALES

PARA ESTADÍAS A PARTIR DEL 26 DE DICIEMBRE DE 2015 AL 25 DE DICIEMBRE DE 2016

A continuación presentamos las **tarifas públicas 2016** de los HOTELES DECAMERON en los destinos internacionales aplicables al mercado ecuatoriano expresadas en dólares americanos (USD).

PANAMA

Hotel Royal Decameron Golf, Beach Resort & Villas - 852 habitaciones - Farallón, Costa Pacífica
Habitaciones con vista al jardín

Período	Sencilla	Doble	Triple	Niños
Dic. 26/15 - Ene. 03/16(*)	353	235	235	118
Ene. 04/16 - Feb. 04/16	180	120	120	60
Feb. 05/16 - Feb. 09/16	220	147	147	74
Feb. 10/16 - Feb. 29/16	180	120	120	60
Mar. 01/16 - Mar. 22/16	154	103	103	52
Mar. 23/16 - Mar. 26/16	220	147	147	74
Mar. 27/16 - Jul. 07/16	130	87	87	44
Jul. 08/16 - Ago. 27/16	154	103	103	52
Ago. 28/16 - Dic. 25/16	130	87	87	44

~ (*)Se comercializará mínimo 4 noches para fin de año, esto será pasando por la noche del 31 de diciembre.

~ Suplementos en habitación de hotel:

	Doble	Sencilla
Acomodación	13	25
Habitación vista al mar	19	38
Habitación superior	25	50

~ Los anteriores suplementos son por adulto por noche.

~ Máxima ocupación: 3 adultos + 1 niño ó 2 adultos + 2 niños / Superior: 4 adultos

SUPLEMENTOS POR VILLAS COSTA BLANCA

Período	Recargo Deluxe		Recargo Suite	
	Sencilla	Doble	Sencilla	Doble
Noches de Sábado	50	25	88	44
Noches de domingo a viernes	N/A	N/A	38	19

~ Recargos aplican por adulto por noche.

~ Villas Deluxe - Máxima ocupación: 2 adultos + 1 niño

~ Villas Suite - Máxima ocupación: 2 adultos + 2 niños

JAMAICA

Hotel Royal Decameron Club Caribbean - 193 habitaciones - Runaway Bay, Jamaica
Bungalow con vista al jardín o Suite

Período	Sencilla	Doble	Triple	Niños
Dic. 26/15 - Ene. 03/16	225	150	150	75
Ene. 04/16 - Feb. 04/16	165	110	110	55
Feb. 05/16 - Feb. 09/16	210	140	140	70
Feb. 10/16 - Mar. 22/16	165	110	110	55
Mar. 23/16 - Mar. 26/16	210	140	140	70
Mar. 27/16 - Jul. 07/16	123	82	82	42
Jul. 08/16 - Ago. 27/16	143	95	95	48
Ago. 28/16 - Dic. 25/16	123	82	82	42

~ Máxima ocupación: Habitación tipo bungalow 3 adultos ó 2 adultos + 2 niños

~ Suplemento para Bungalow frente al mar: USD 19 por adulto por noche en habitación doble o triple. USD 38 por noche en habitación sencilla.

NOTA: Las tarifas de los hoteles en JAMAICA **NO INCLUYEN** impuesto gubernamental al turismo de USD 4 por habitación por noche, mismo que deberá ser recaudado al momento del pago de la reserva.



UNIVERSIDAD DE CUENCA



TARIFARIO AÑO 2016
DECAMERON ES COOL HOTELES REGIONALES

OTRAS CONDICIONES

- Tarifas en dólares estadounidenses (USD).
- Alojamiento en el sistema TODO INCLUIDO.
- **Tarifas aplican para ventas a partir del 1 de septiembre de 2015.**
- Check in: 15h00 (entrega de brazalete), la habitación será entregada entre las 15h00 y 17h30. Check out: 12h00 del medio día.
- Infante (menor a 2 años a la fecha de viaje) no paga hotel y no tiene derecho de cama en la habitación.
- Niño CHD (entre 2 y 12 años no cumplidos a la fecha de viaje), aplica compartiendo la habitación con mínimo 2 adultos pagados ó un adulto pagando tarifa de acomodación sencilla.
- Tarifas sujetas a cambio sin previo aviso.
- Aplican otras condiciones del tarifario regular.

Buenas Ventas!
Hoteles Decameron Ecuador



UNIVERSIDAD DE CUENCA



TARIFARIO AÑO 2016 DECAMERON ES COOL HOTELES REGIONALES

6. CONDICIONES COMERCIALES

TARIFAS DE USO ANTICIPADO DE INSTALACIONES Y USO EXTENDIDO DE INSTALACIONES (COMISIONABLES)

Tipo de pasajero	Uso anticipado de instalaciones (UAI)	Uso extendido de instalaciones (UEI)
	Desde las 10h00 hasta las 15h00	Salidas hasta las 17h00
Adulto (13 años en adelante)	USD 19	USD 19
Menor (7 a 12 años)	USD 11	USD 11
Infante (0 a 6 años)	Gratis	Gratis

- UAI con ingreso desde las 08h00 aplica cobro adicional de USD 5 por persona (adulto o menor) con derecho a desayuno.
- Tarifas sujetas a disponibilidad y confirmación previa.
- No incluye uso de habitación.

CHECK OUT TARDÍO / LATE CHECK OUT (NO COMISIONABLE)

- En caso de no entregar la habitación a la hora estipulada, se podrá aplicar el cargo del 50% de la tarifa aplicada, esto no implica que se pueda conservar la habitación.

PENALIDADES:

- Sobre reservas reconfirmadas que no se presenten ("no shows"), o cambios de fecha, se aplicarán las siguientes penalidades:

RESERVAS DE GRUPOS (DE MENOS DE 50 HABITACIONES)

Anticipación a la salida del viaje (días calendario)	Penalidad por pasajero
31 días o más	Depósito de garantía
Menos de 31 días	100% de la reserva

RESERVAS DE GRUPOS (DE MÁS 50 HABITACIONES)

Anticipación a la salida del viaje (días calendario)	Penalidad por pasajero
45 días o más	Depósito de garantía
Menos de 45 días	100% de la reserva

- Los pasajeros del grupo que no se presenten ("no show") o se retiren del grupo tendrán una penalidad del 100%. No se permiten cambios individuales de fechas.

COMISIONES

- Tarifas de hotel y suplementos por tipo de habitación, comisionables: 10% para agencias minoristas o el 15% para agencias mayoristas, en los dos casos se calcula sobre la base comisionable que se calcula sobre el 70% de la tarifa pública arriba descrita.
- Tarifas de Decachárter son netas no comisionables.
- Tarifas de UAI – UEI: 7% para agencias minoristas o el 10% para agencias mayoristas, en los dos casos se calcula sobre la base comisionable del 70% de la tarifa pública arriba descrita.



UNIVERSIDAD DE CUENCA



TARIFARIO AÑO 2016 DECAMERON ES COOL HOTELES REGIONALES

- Fiesta playera no tiene exclusividad.
- En el caso que tengamos más colegios la fiesta será programada para todos siempre y cuando el total de menores no sea mayor a 120 personas.
- Se entiende como fiesta playera inter-escolar.
- La ubicación de la fiesta puede variar de acuerdo a disponibilidad y capacidad del lugar.
- La confirmación de la fiesta deberá ser con mínimo 15 días antes de la llegada del grupo.
- Bajo ningún motivo se servirán bebidas alcohólicas durante la fiesta.
- Todo grupo deberá firmar y entregar el Deslinde de Responsabilidad previo al ingreso de menores de edad a la discoteca.

Noche 2 de la estadía. MINITECA:

Incluye

- Sonido/DJ y luces propias de la discoteca
- Animación (hora loca)
- Bar abierto de gaseosas

No Incluye:

- Cotillones
- Bebidas alcohólicas

Condiciones:

- Horario: De 20h00 a 23h00
- Lugar: Discoteca
- Miniteca no tiene exclusividad.
- En el caso que tengamos más colegios la fiesta será programada para todos siempre y cuando el total de menores no supere la capacidad de la discoteca.
- Miniteca sujeta a disponibilidad y capacidad del lugar.
- La confirmación de la fiesta deberá ser con mínimo 15 días antes de la llegada del grupo.
- Bajo ningún motivo se servirán bebidas alcohólicas durante la Miniteca.
- Todo grupo deberá firmar y entregar el Deslinde de Responsabilidad previo al ingreso de menores de edad a la discoteca.

Día 1 ó 2 de la estadía. DECA OLIMPIADAS ESCOOL:

Incluye

- Juegos
- Bailes
- Ejercicios de calentamiento

No Incluye:

- Servicios no especificados

Condiciones:

- Horario: De 10h00 a 12h00
- Lugar: Playa o Piscinas.
- Actividad sujeta a condiciones climáticas.

Noche 3 de la estadía

- Menciones especiales en el show y participación activa de los estudiantes durante el show

C. ROYAL DECAMERON PUNTA SAL

Actividades sujetas a confirmación del hotel y/o cotización.



UNIVERSIDAD DE CUENCA



TARIFARIO AÑO 2016 DECAMERON ES COOL HOTELES REGIONALES

Noche 2 de la estadía. MINITECA:

Incluye

- Sonido/DJ y luces propias de la discoteca
- Animación (hora loca)
- Bar abierto de gaseosas

No Incluye:

- Cotillones
- Bebidas alcohólicas

Condiciones:

- Horario: De 20h00 a 23h00
- Lugar: Discoteca
- Miniteca no tiene exclusividad.
- En el caso que tengamos más colegios la fiesta será programada para todos siempre y cuando el total de menores no supere la capacidad de la discoteca.
- Miniteca sujeta a disponibilidad y capacidad del lugar.
- La confirmación de la fiesta deberá ser con mínimo 15 días antes de la llegada del grupo.
- Bajo ningún motivo se servirán bebidas alcohólicas durante la Miniteca.
- Todo grupo deberá firmar y entregar el Deslinde de Responsabilidad previo al ingreso de menores de edad a la discoteca.

Día 1 ó 2 de la estadía. DECA OLIMPIADAS ESCOOL:

Incluye

- Juegos
- Bailes
- Ejercicios de calentamiento

No Incluye:

- Servicios no especificados

Condiciones:

- Horario: De 10h00 a 12h00
- Lugar: Club de Playa – Playa o Piscinas.
- Actividad sujeta a condiciones climáticas.

Noche 3 de la estadía

- Menciones especiales en el show y participación activa de los estudiantes durante el show

B. ROYAL DECAMERON PUNTA CENTINELA

Aplica exclusivamente a grupos de estudiantes: se ofrecerá un personaje de animación durante el Check In.

Noche 1 de la estadía. FIESTA PLAYERA:

Incluye:

- Sonido/DJ y luces para ambientar
- Animación (hora loca)
- Bar abierto de gaseosas

No Incluye:

- Cotillones
- Bebidas alcohólicas

Condiciones:

- Horario: De 20h00 a 23h00
- Lugar: Bar Cerveza y Cebiche.

Versión No.1

Página 6 de 9



UNIVERSIDAD DE CUENCA



TARIFARIO AÑO 2016 DECAMERON ES COOL HOTELES REGIONALES

5. BENEFICIOS, FACILIDADES Y ACTIVIDADES DEL PROGRAMA DECAMERON ES COOL

LIBERADOS:

- En reservas con depósito inicial pagado hasta el 30 de noviembre de 2015 se otorgará un liberado por cada 10 pasajeros adultos pagados.
- En reservas con depósito inicial pagado entre el 1 de diciembre de 2015 y el 31 de enero de 2016 se otorgará un liberado por cada 12 pasajeros adultos pagados.
- En todas las reservas con depósito inicial pagado a partir del 1 de febrero de 2016, se entregará un liberado por cada 15 pasajeros adultos pagados.
- **Reservas con acomodación doble o múltiple:** Liberado paga Service Charge equivalente a USD 29 por persona por noche. Salvo autorización tramitada por el área de Grupos se podría otorgar liberado en acomodación sencilla pagando Service Charge de USD 44 por persona por noche.
- Para efectos de gratuidades, liberados y cortesías, 2 pasajeros menores (no infantes) equivalen a un adulto.
- **Para grupos con paquete en acomodación sencilla** no se otorgarán liberados, salvo autorización tramitada por el área de Grupos, pagando Service Charge de USD 44 por persona por noche.
- El liberado pagará el suplemento de transporte, si lo hubiere. No aplican liberados para pasajeros menores excepto si estos pagan tarifa de adulto. En temporada alta no se otorgan liberados.

FACILIDAD EN PAGOS PARA GRUPOS:

- Depósito inicial de USD 50 por persona, no reembolsable, dentro de los 3 días de tomada la reserva.
- El saldo restante podrá ser cubierto con pagos parciales hasta 30 días antes de la entrada al Hotel y puede ser pagado con tarjeta de crédito.
- En ventas de paquetes para estadias en temporada baja aplica pagos a 3 meses sin intereses con tarjetas participantes. En temporada media y alta aplican pagos a crédito corriente y diferido con intereses.
- Toda reserva deberá ser pagada en su totalidad (100%) 30 días antes al ingreso al Hotel.

FIESTA PLAYERA – MINITECA – DECAOLIMPIADAS ES COOL:

A. ROYAL DECAMERON MOMPICHE

Aplica exclusivamente a grupos de estudiantes: se ofrecerá un personaje de animación durante el Check In.

Noche 1 de la estadía. FIESTA PLAYERA:

Incluye:

- Sonido/DJ y luces para ambientar
- Animación (hora loca)
- Bar abierto de gaseosas

No Incluye:

- Cotillones
- Bebidas alcohólicas

Condiciones:

- Horario: De 20h00 a 23h00
- Lugar: Playa principal Portete de acuerdo a condiciones climáticas y disponibilidad
- Fiesta playera no tiene exclusividad.
- En el caso que tengamos más colegios la fiesta será programada para todos siempre y cuando el total de menores no sea mayor a 120 personas.
- Se entiende como fiesta playera inter-escolar.
- La ubicación de la fiesta puede variar de acuerdo a disponibilidad y capacidad del lugar.
- La confirmación de la fiesta deberá ser con mínimo 15 días antes de la llegada del grupo.
- Bajo ningún motivo se servirán bebidas alcohólicas durante la fiesta.
- Todo grupo deberá firmar y entregar el Deslinde de Responsabilidad previo al ingreso de menores de edad a la discoteca.

Versión No.1

Página 5 de 9



UNIVERSIDAD DE CUENCA



TARIFARIO AÑO 2016 DECAMERON ES COOL HOTELES REGIONALES

- No aplica descuentos de ningún tipo (tercera edad, discapacitados, etc.)
- No aplican liberados en grupos.
- Infante (menor a 2 años) no paga suplemento, sin derecho a silla en el Decachárter Carretero.
- Para pasajeros de otras ciudades, para grupos, o para salidas en días y horarios diferentes, favor solicitar cotización como transporte privado.

4. DEFINICION DE TEMPORADAS

APLICAN PARA LOS HOTELES ROYAL DECAMERON MOMPICHE Y ROYAL DECAMERON PUNTA CENTINELA

TEMPORADA	DE LA NOCHE DEL	A LA NOCHE DEL
MEDIA	jueves, 24 de diciembre de 2015	domingo, 27 de diciembre de 2015
ALTA* (Venta estadia completa) Mínimo 4 noches pasando por noche del 31 de diciembre	lunes, 28 de diciembre de 2015	sábado, 02 de enero de 2016
MEDIA	domingo, 03 de enero de 2016	viernes, 05 de febrero de 2016
ALTA* (Venta estadia completa)	sábado, 06 de febrero de 2016	lunes, 08 de febrero de 2016
MEDIA	martes, 09 de febrero de 2016	jueves, 24 de marzo de 2016
ALTA* Venta estadia completa)	viernes, 25 de marzo de 2016	sábado, 26 de marzo de 2016
BAJA	domingo, 27 de marzo de 2016	jueves, 30 de junio de 2016
MEDIA	viernes, 01 de julio de 2016	miércoles, 31 de agosto de 2016
BAJA	jueves, 01 de septiembre de 2016	jueves, 13 de octubre de 2016
ALTA* (Venta estadia completa)	viernes, 14 de octubre de 2016	sábado, 15 de octubre de 2016
BAJA	domingo, 16 de octubre de 2016	miércoles, 02 de noviembre de 2016
ALTA* (Venta estadia completa)	jueves, 03 de noviembre de 2016	sábado, 05 de noviembre de 2016
BAJA	domingo, 06 de noviembre de 2016	viernes, 23 de diciembre de 2016

APLICAN PARA EL HOTEL ROYAL DECAMERON PUNTA SAL

TEMPORADA	DE LA NOCHE DEL	A LA NOCHE DEL
BAJA	viernes, 25 de diciembre de 2015	domingo, 27 de diciembre de 2015
ALTA* (Venta estadia completa)	lunes, 28 de diciembre de 2015	sábado, 02 de enero de 2016
MEDIA	domingo, 03 de enero de 2016	viernes, 15 de enero de 2016
MEDIA ALTA	sábado, 16 de enero de 2016	viernes, 05 de febrero de 2016
ALTA* (Venta estadia completa)	sábado, 06 de febrero de 2016	lunes, 08 de febrero de 2016
MEDIA ALTA	martes, 09 de febrero de 2016	lunes, 29 de febrero de 2016
MEDIA	martes, 01 de marzo de 2016	miércoles, 23 de marzo de 2016
ALTA* (Venta estadia completa)	jueves, 24 de marzo de 2016	sábado, 26 de marzo de 2016
BAJA	domingo, 27 de marzo de 2016	miércoles, 27 de julio de 2016
ALTA* (Venta estadia completa)	jueves, 28 de julio de 2016	sábado, 30 de julio de 2016
MEDIA	domingo, 31 de julio de 2016	miércoles, 31 de agosto de 2016
BAJA	jueves, 01 de septiembre de 2016	domingo, 02 de octubre de 2016
MEDIA	lunes, 03 de octubre de 2016	jueves, 13 de octubre de 2016
ALTA* (Venta estadia completa)	viernes, 14 de octubre de 2016	sábado, 15 de octubre de 2016
BAJA	domingo, 16 de octubre de 2016	miércoles, 02 de noviembre de 2016
ALTA* (Venta estadia completa)	jueves, 03 de noviembre de 2016	sábado, 05 de noviembre de 2016
BAJA	domingo, 06 de noviembre de 2016	sábado, 24 de diciembre de 2016

- Temporadas sujetas a cambio de tarifa de acuerdo a disponibilidad.
- Feriados según estarán sujetos a cambio de acuerdo a Decretos Gubernamentales.



UNIVERSIDAD DE CUENCA



TARIFARIO AÑO 2016 DECAMERON ES COOL HOTELES REGIONALES

- Todos los pasajeros deberán presentarse al menos media hora antes de la salida, Decameron no se responsabiliza por los pasajeros que debido a su atraso no se puedan embarcar.
- Tarifa neta no comisionable.
- No aplica descuentos de ningún tipo (tercera edad, discapacitados, etc.)
- No aplican liberados en grupos.
- Infante (menor a 2 años) no paga suplemento, sin derecho a silla en el Decachárter Carretero.
- Para pasajeros de otras ciudades, para grupos, o para salidas en días y horarios diferentes, favor solicitar cotización como transporte privado.

3. ROYAL DECAMERON PUNTA SAL

TARIFAS PROMOCIONALES DE SÓLO HOTEL TODO INCLUIDO PARA ESTADÍAS DE MÍNIMO 2 NOCHES

TEMPORADAS	ENTRE SEMANA					FIN SEMANA				
	SGL	DBL	TPL	CPL	CHD	SGL	DBL	TPL	CPL	CHD
BAJA	142	92	92	86	55	178	128	128	122	74
MEDIA	186	114	114	109	61	217	145	145	140	76
MEDIA ALTA	240	145	145	138	63	257	162	162	155	78
ALTA	290	179	179	166	80	290	179	179	166	80

- Aplican suplementos por habitaciones estándar superior, vista al mar y para garantizar bloques 15, 16, 20 y 21: Estándar superior USD 17 por adulto por noche; Vista al mar USD 12 por adulto por noche; Para garantizar bloques 15, 16, 20 y 21 USD 25 por habitación.
- **Acomodación permitida por habitación:**
 - Estándar King: 2 adultos + 1 menor
 - Estándar Twin: 4 adultos + 1 menor
 - Estándar Superior: 4 adultos + 1 menor
 - Bungalows: 2 personas incluyendo menores

Los Bungalows son habitaciones exclusivas del Hotel por estar ubicadas muy próximas a la playa y sus características son: 6.50 m de largo x 4.60 m de ancho con 2 camas Matrimoniales; 6.20 m de largo x 3.80 m de ancho, con 1 cama Queen o Kingsize; Cada habitación cuenta con baño, closet, aire acondicionado tv por cable, una puerta "connecting" y extensión telefónica independiente.

DECACHARTER CARRETERO HACIA EL ROYAL DECAMERON PUNTA SAL

DESDE GUAYAQUIL

- Suplemento por pasajero en Decachárter Carretero **USD 199** por pasajero (adulto o niño) de 2 a 4 pasajeros. A partir de 5 pasajeros **USD 99** por pasajero (adulto o niño).
- Incluye box lunch a la ida y al retorno.
- Itinerarios. Sujetos a cambio y confirmación previa al viaje:

Salidas y retornos:	Jueves y domingo
Hora de salida:	06h00 AM.
Lugar de salida:	Aeropuerto José Joaquín de Olmedo. Oficina Decameron Explorer Frente al restaurante "El Español" planta baja arribo nacional
Hora Estimada de llegada:	14h00 PM
Hora Estimada salida del hotel (retorno):	15h00 PM

- Todos los pasajeros deberán presentarse al menos media hora antes de la salida, Decameron no se responsabiliza por los pasajeros que debido a su atraso no se puedan embarcar.
- Tarifa neta no comisionable.



UNIVERSIDAD DE CUENCA



TARIFARIO AÑO 2016 DECAMERON ES COOL HOTELES REGIONALES

2. ROYAL DECAMERON PUNTA CENTINELA

TARIFAS PROMOCIONALES DE SÓLO HOTEL TODO INCLUIDO PARA ESTADÍAS DE MÍNIMO 2 NOCHES

TARIFAS EN HABITACIONES NO GARANTIZADAS

TEMPORADAS	ENTRE SEMANA					FIN SEMANA				
	SGL	DBL	TPL	CPL	CHD	SGL	DBL	TPL	CPL	CHD
BAJA	127	76	76	71	36	162	111	111	106	54
MEDIA	160	96	96	91	46	195	131	131	126	64
ALTA	283	168	168	163	67	283	168	168	163	67

- Para garantizar habitaciones con vista al mar o Torre Centinela aplican suplemento: Vista al mar USD 15 por adulto por noche; Torre Centinela USD 10 por adulto por noche.
- Acomodación permitida:

Torre Tropical:	2 adultos; ó 1 adulto + 1 menor ó 1 infante. La acomodación de 1 menor ó 1 infante es compartiendo con 1 adulto que paga tarifa de habitación sencilla.
Torre Centinela:	Habitación Superior 3 adultos; ó 2 adultos + 1 niño; ó 2 adultos + 1 infante Junior Suite 4 adultos; ó 3 adultos + 1 niño; ó 3 adultos + 1 infante La acomodación tanto de menores como infantes es compartiendo habitación con mínimo 2 pasajeros pagando tarifa de adulto, ó 1 adulto pagando tarifa de acomodación sencilla.

DECACHARTER CARRETERO HACIA EL ROYAL DECAMERON PUNTA CENTINELA

DESDE QUITO:

- Suplemento por pasajero en Decachárter Carretero **USD 99** (adulto o niño), mínimo 6 pasajeros por salida.
- Incluye box lunch a la ida y al retorno.
- Itinerarios. Sujetos a cambio y confirmación previa al viaje:

Salidas y retornos:	Jueves y domingo.
Hora de salida:	05h00 AM
Lugar de salida:	Av. 12 de Octubre y L. Cordero, esquina. Edificio World Trade Center.
Hora Estimada de llegada:	14h00 PM
Hora Estimada salida del hotel (retorno):	15h00 PM

DESDE GUAYAQUIL:

- Suplemento por pasajero en Decachárter Carretero **USD 24** (adulto o niño), mínimo 2 pasajeros por salida.
- No incluye box lunch a la ida ni al retorno.
- Itinerarios. Sujetos a cambio y confirmación previa al viaje:

Salidas y retornos:	Todos los días
Hora de salida:	12h00 (medio día).
Lugar de salida:	Aeropuerto José Joaquín de Olmedo. Oficina Decameron Explorer Frente al restaurante "El Español" planta baja arribo nacional
Hora Estimada de llegada:	14h00 PM
Hora Estimada salida del hotel (retorno):	15h00 PM



UNIVERSIDAD DE CUENCA



TARIFARIO AÑO 2016 DECAMERON ES COOL HOTELES REGIONALES

1. ROYAL DECAMERON MOMPICHE

TARIFAS PROMOCIONALES DE SÓLO HOTEL TODO INCLUIDO PARA ESTADÍAS DE MÍNIMO 2 NOCHES

TARIFAS EN HABITACIONES ESTANDAR (VISTA AL JARDIN)

TEMPORADAS	ENTRE SEMANA					FIN SEMANA				
	SGL	DBL	TPL	CPL	CHD	SGL	DBL	TPL	CPL	CHD
BAJA	135	81	81	76	42	170	116	116	111	60
MEDIA	166	99	99	94	51	201	134	134	129	69
ALTA	288	174	174	161	72	288	174	174	161	72

- Aplican suplementos por tipo de habitación. Vista al mar USD 10 por adulto por noche; Frente al mar USD 15 por adulto por noche.
- Acomodación máxima permitida por habitación: 3 adultos + 1 niño; ó 2 adultos + 2 niños; ó 4 adultos.
- Máximo 2 niños; ó 2 infantes; ó 1 niño y 1 infante por habitación.

DECACHARTER CARRETERO HACIA EL ROYAL DECAMERON MOMPICHE

- Suplemento por pasajero en Decachárter Carretero **USD 57** (adulto o niño), mínimo 2 pasajeros por salida. Tarifa aplica desde QUITO o GUAYAQUIL.
- Incluye box lunch a la ida y al retorno.
- Itinerarios. Sujetos a cambio y confirmación previa al viaje:

DESDE QUITO

Salidas y retornos:	Martes, jueves y domingo.
Hora de salida:	07h00 AM
Lugar de salida:	Av. 12 de Octubre y L. Cordero, esquina. Edificio World Trade Center.
Ruta referencial:	Quito- Aloag-Santo Domingo-Pedernales-Mompiche
Hora estimada de llegada:	14h00 PM
Hora estimada salida del hotel (retorno):	15h00 PM

DESDE GUAYAQUIL

Salidas y retornos:	Martes, jueves y domingo.
Hora de salida:	06h00 AM.
Lugar de salida:	Aeropuerto José Joaquín de Olmedo. Oficina Decameron Explorer Frente al restaurante "El Español" planta baja arribo nacional
Ruta referencial:	Guayaquil- Portoviejo-Mompiche
Hora estimada de llegada:	14h00 PM
Hora estimada salida del hotel (retorno):	15h00 PM

- Todos los pasajeros deberán presentarse al menos media hora antes de la salida, Decameron no se responsabiliza por los pasajeros que debido a su atraso no se puedan embarcar.
- Tarifa neta no comisionable.
- No aplica descuentos de ningún tipo (tercera edad, discapacitados, etc.)
- No aplican liberados en grupos.
- Infante (menor a 2 años) no paga suplemento, sin derecho a silla en el Decachárter Carretero.
- Para pasajeros de otras ciudades, para grupos, o para salidas en días y horarios diferentes, favor solicitar cotización como transporte privado.



UNIVERSIDAD DE CUENCA



COMUNICADO 21 DE AGOSTO DE 2015 TARIFAS PÚBLICAS PARA MERCADO ECUATORIANO DESTINOS INTERNACIONALES PARA ESTADÍAS A PARTIR DEL 26 DE DICIEMBRE DE 2015 AL 25 DE DICIEMBRE DE 2016

Hotel Royal Decameron Montego Beach – 142 habitaciones - Montego Bay, Jamaica Standard vista al mar

Período	Sencilla	Doble	Triple	Niños
Dic. 26/15 – Ene. 03/16	237	158	158	79
Ene. 04/16 – Feb. 04/16	180	120	120	60
Feb. 05/16 – Feb. 09/16	225	150	150	75
Feb. 10/16 – Mar. 22/16	180	120	120	60
Mar. 23/16 – Mar. 26/16	225	150	150	75
Mar. 27/16 – Jul. 07/16	132	88	88	44
Jul. 08/16 – Ago. 27/16	147	98	98	49
Ago. 28/16 – Dic. 25/16	132	88	88	44

≈ Máxima ocupación: 4 adultos

NOTA: Las tarifas de los hoteles en JAMAICA **NO INCLUYEN** impuesto gubernamental al turismo de USD 4 por habitación por noche, mismo que deberá ser recaudado al momento del pago de la reserva.



Hotel Royal Decameron Complex – 620 habitaciones - Nuevo Vallarta

Período	Sencilla	Doble	Triple	Niños
Dic. 26/15 – Ene. 03/16	225	150	150	75
Ene. 04/16 – Feb. 04/16	154	103	103	52
Feb. 05/16 – Feb. 09/16	205	137	137	69
Feb. 10/16 – Feb. 29/16	154	103	103	52
Mar. 01/16 – Mar. 22/16	132	88	88	44
Mar. 23/16 – Mar. 26/16	205	137	137	69
Mar. 27/16 – Jul. 07/16	117	78	78	39
Jul. 08/16 – Ago. 27/16	132	88	88	44
Ago. 28/16 – Dic. 25/16	117	78	78	39

≈ Máxima ocupación: 4 adultos ó 2 adultos + 2 niños

≈ Suplemento frente al mar: USD 13 por persona por noche en habitación doble o triple. USD 25 por noche en habitación sencilla.

Decameron Los Cocos – 240 habitaciones - Rincón de Guayabitos

Período	Sencilla	Doble	Triple	Niños
Dic. 26/15 – Ene. 03/16	175	117	117	59
Ene. 04/16 – Feb. 04/16	128	85	85	43
Feb. 05/16 – Feb. 09/16	150	100	100	50
Feb. 10/16 – Feb. 29/16	128	85	85	43
Mar. 01/16 – Mar. 22/16	117	78	78	39
Mar. 23/16 – Mar. 26/16	150	100	100	50
Mar. 27/16 – Jul. 07/16	104	69	69	35
Jul. 08/16 – Ago. 27/16	117	78	78	39
Ago. 28/16 – Dic. 25/16	104	69	69	35

≈ Máxima ocupación: Standard 4 adultos / Superior 4 adultos

≈ Suplemento habitación superior: USD 13 por adulto por noche en habitación doble o triple. USD 25 por adulto por noche en habitación sencilla.



UNIVERSIDAD DE CUENCA



COMUNICADO 21 DE AGOSTO DE 2015 TARIFAS PÚBLICAS PARA MERCADO ECUATORIANO DESTINOS INTERNACIONALES PARA ESTADÍAS A PARTIR DEL 26 DE DICIEMBRE DE 2015 AL 25 DE DICIEMBRE DE 2016

Hotel Decameron Las Heliconias – 98 habitaciones – Región Cafetera de Colombia

Período	Sencilla	Doble	Triple	Niños
Dic. 26/15 – Ene. 03/16	207	138	138	69
Ene. 04/16 – Feb. 04/16	150	100	100	50
Feb. 05/16 – Feb. 09/16	179	119	119	60
Feb. 10/16 – Mar. 22/16	150	100	100	50
Mar. 23/16 – Mar. 26/16	179	119	119	60
Mar. 27/16 – Jul. 07/16	145	97	97	49
Jul. 08/16 – Ago. 27/16	150	100	100	50
Ago. 28/16 – Dic. 25/16	145	97	97	49

~ Máxima ocupación: 5 adultos

~ Tarifas incluyen entrada al Parque Temático Agropecuario PANACA

~ Suplementos en habitación tipo superior: USD 13 por adulto por noche, en acomodación doble/triple. No se aceptan sencillas en este tipo de habitación.

~ Suplemento en habitación Deluxe: USD 32 por adulto por noche, en acomodación doble/triple. No se aceptan sencillas en este tipo de habitación.

Nuevo!!! Royal Decameron Isleño – 220 habitaciones - San Andrés Islas, Colombia

~ Tarifas para individuales (menor a 10 habitaciones):

Período	Sencilla	Doble	Triple	Niños
Dic. 26/15 – Ene. 03/16	285	190	190	95
Ene. 04/16 – Feb. 04/16	188	125	125	63
Feb. 05/16 – Feb. 09/16	229	153	153	77
Feb. 10/16 – Mar. 22/16	188	125	125	63
Mar. 23/16 – Mar. 26/16	229	153	153	77
Mar. 27/16 – Jul. 07/16	173	115	115	58
Jul. 08/16 – Ago. 27/16	183	122	122	62
Ago. 28/16 – Dic. 25/16	173	115	115	58

~ Máxima ocupación: Standard King 3 adultos (Cama King + cama adicional), Standard Twin 2 adultos (2 camas twin)

~ No se aceptan niños menores de 12 años.

~ Tarifas para grupos a partir de 10 habitaciones en adelante:

Período	Sencilla	Doble	Triple	Niños
Dic. 26/15 – Ene. 03/16	380	254	254	119
Ene. 04/16 – Feb. 04/16	250	167	167	79
Feb. 05/16 – Feb. 09/16	305	204	204	95
Feb. 10/16 – Mar. 22/16	250	167	167	79
Mar. 23/16 – Mar. 26/16	305	204	204	95
Mar. 27/16 – Jul. 07/16	230	154	154	73
Jul. 08/16 – Ago. 27/16	243	162	162	77
Ago. 28/16 – Dic. 25/16	230	154	154	73

~ Máxima ocupación: Standard King 3 adultos (Cama King + cama adicional), Standard Twin 2 adultos (2 camas twin)

~ No se aceptan niños menores de 12 años.



UNIVERSIDAD DE CUENCA



COMUNICADO 21 DE AGOSTO DE 2015 TARIFAS PÚBLICAS PARA MERCADO ECUATORIANO DESTINOS INTERNACIONALES PARA ESTADÍAS A PARTIR DEL 26 DE DICIEMBRE DE 2015 AL 25 DE DICIEMBRE DE 2016

Cartagena – Isla Palma

1 ^{er} bus sale a:	11:00	Llega a Isla Palma a:	14:20
2 ^{do} bus sale a:	13:00	Llega a Isla Palma a:	16:20

Isla Palma – Cartagena

1 ^{er} bus sale a:	09:00	Llega a Decameron Cartagena a:	12:20
2 ^{do} bus sale a:	13:30	Llega a Decameron Cartagena a:	17:00

- ~ Los detalles del vuelo deben ser informados al momento de la reservación.
- ~ Si los pasajeros llegan a Cartagena después de las 11:30 AM o salen en vuelos que les exige estar en el aeropuerto antes de las 3:00 PM, se les debe reservar la 1^{ra} ó 2^{da} noche en Cartagena según corresponda.

Decameron Cartagena – 280 habitaciones - Cartagena, Colombia

Período	Sencilla	Doble	Triple	Niños
Dic. 26/15 – Ene. 03/16	207	138	138	69
Ene. 04/16 – Feb. 04/16	150	100	100	50
Feb. 05/16 – Feb. 09/16	179	119	119	60
Feb. 10/16 – Mar. 22/16	150	100	100	50
Mar. 23/16 – Mar. 26/16	179	119	119	60
Mar. 27/16 – Jul. 07/16	145	97	97	49
Jul. 08/16 – Ago. 27/16	150	100	100	50
Ago. 28/16 – Dic. 25/16	145	97	97	49

- ~ Máxima ocupación: Standard 3 adultos / Junior Suite 4 adultos
- ~ No aplica JUNIOR SUITE.

Decameron Galeón – 243 habitaciones - Santa Marta, Colombia

Período	Sencilla	Doble	Triple	Niños
Dic. 26/15 – Ene. 03/16	207	138	138	69
Ene. 04/16 – Feb. 04/16	150	100	100	50
Feb. 05/16 – Feb. 09/16	179	119	119	60
Feb. 10/16 – Mar. 22/16	150	100	100	50
Mar. 23/16 – Mar. 26/16	179	119	119	60
Mar. 27/16 – Jul. 07/16	145	97	97	49
Jul. 08/16 – Ago. 27/16	150	100	100	50
Ago. 28/16 – Dic. 25/16	145	97	97	49

- ~ Máxima ocupación: Standard 3 adultos / Junior Suite 4 adultos
- ~ Suplemento en JUNIOR SUITE: USD 13 por adulto por noche en habitación doble o triple. No se aceptan sencillas en este tipo de habitación.
- ~ Nota: Habitaciones cuádruples son siempre acomodadas en suite sin cargo adicional.

Decameron Panaca – Hotel, Centro de Convenciones, Parques & Spa - Región Cafetera de Colombia - 125 habitaciones

Período	Sencilla	Doble	Triple	Niños
Dic. 26/15 – Ene. 03/16	207	138	138	69
Ene. 04/16 – Feb. 04/16	150	100	100	50
Feb. 05/16 – Feb. 09/16	179	119	119	60
Feb. 10/16 – Mar. 22/16	150	100	100	50
Mar. 23/16 – Mar. 26/16	179	119	119	60
Mar. 27/16 – Jul. 07/16	145	97	97	49
Jul. 08/16 – Ago. 27/16	150	100	100	50
Ago. 28/16 – Dic. 25/16	145	97	97	49

- ~ Máxima ocupación: 4 adultos
- ~ Suplemento por Villa (fincas): USD 63 por villa por noche
- ~ Tarifas incluyen entrada al Parque Temático Agropecuario PANACA



UNIVERSIDAD DE CUENCA



COMUNICADO 21 DE AGOSTO DE 2015 TARIFAS PÚBLICAS PARA MERCADO ECUATORIANO DESTINOS INTERNACIONALES PARA ESTADÍAS A PARTIR DEL 26 DE DICIEMBRE DE 2015 AL 25 DE DICIEMBRE DE 2016

COLOMBIA

Hotel Royal Decameron Barú Beach Resort, Spa & Centro de Convenciones 366 habitaciones

~ Tarifas para individuales (menor a 10 habitaciones):

Habitación standard

Período	Sencilla	Doble	Triple	Niños
Dic. 26/15 - Ene. 03/16	285	190	190	95
Ene. 04/16 - Feb. 04/16	188	125	125	63
Feb. 05/16 - Feb. 09/16	229	153	153	77
Feb. 10/16 - Mar. 22/16	188	125	125	63
Mar. 23/16 - Mar. 26/16	229	153	153	77
Mar. 27/16 - Jul. 07/16	173	115	115	58
Jul. 08/16 - Ago. 27/16	183	122	122	62
Ago. 28/16 - Dic. 25/16	173	115	115	58

~ Máxima ocupación: 4 adultos

~ Suplemento Standard vista al mar: USD 13 por adulto por noche en habitación doble o triple. USD 25 por adulto por noche en habitación sencilla.

~ Suplemento habitación Deluxe frente al mar: USD 32 por adulto por noche en habitación doble o triple. USD 63 por adulto por noche en habitación sencilla.

~ Las anteriores tarifas NO son válidas para grupos de 10 habitaciones o más.

~ Tarifas para grupos a partir de 10 habitaciones:

Habitación standard

Período	Sencilla	Doble	Triple	Niños
Dic. 26/15 - Ene. 03/16	380	254	254	127
Ene. 04/16 - Feb. 04/16	250	167	167	84
Feb. 05/16 - Feb. 09/16	305	204	204	102
Feb. 10/16 - Mar. 22/16	250	167	167	84
Mar. 23/16 - Mar. 26/16	305	204	204	102
Mar. 27/16 - Jul. 07/16	230	154	154	77
Jul. 08/16 - Ago. 27/16	243	162	162	82
Ago. 28/16 - Dic. 25/16	230	154	154	77

~ Máxima ocupación: 4 adultos

~ Suplemento Standard vista al mar: USD 13 por adulto por noche en habitación doble o triple. USD 25 por adulto por noche en habitación sencilla.

~ Suplemento habitación Deluxe frente al mar: USD 32 por adulto por noche en habitación doble o triple. USD 63 por adulto por noche en habitación sencilla.

Decameron Isla Palma - 42 habitaciones - Archipiélago de San Bernardo, Colombia

Período	Sencilla	Doble	Triple	Niños
Dic. 26/15 - Ene. 03/16	225	150	150	75
Ene. 04/16 - Feb. 04/16	165	110	110	55
Feb. 05/16 - Feb. 09/16	188	125	125	63
Feb. 10/16 - Mar. 22/16	165	110	110	55
Mar. 23/16 - Mar. 26/16	188	125	125	63
Mar. 27/16 - Jul. 07/16	158	105	105	53
Jul. 08/16 - Ago. 27/16	165	110	110	55
Ago. 28/16 - Dic. 25/16	158	105	105	53

~ Máxima ocupación: 3 adultos ó 2 adultos + 2 niños

~ No aplica SUITE.

~ El traslado Aeropuerto - Decameron Cartagena - Isla Palma - Decameron Cartagena - Aeropuerto, es por bus hasta la población de Rincón del Mar en el Departamento de Sucre (3 horas) y luego en lancha rápida hasta Isla Palma (20 minutos). Horario de traslados:



UNIVERSIDAD DE CUENCA



COMUNICADO 21 DE AGOSTO DE 2015 TARIFAS PÚBLICAS PARA MERCADO ECUATORIANO DESTINOS INTERNACIONALES

PARA ESTADÍAS A PARTIR DEL 26 DE DICIEMBRE DE 2015 AL 25 DE DICIEMBRE DE 2016

Royal Decameron Los Cabos – 216 habitaciones – San José del Cabo

Standard vista a la piscina o al jardín

Período	Sencilla	Doble	Triple	Niños
Dic. 26/15 – Ene. 03/16	225	150	150	75
Ene. 04/16 - Feb. 04/16	158	105	105	53
Feb. 05/16 - Feb. 09/16	195	130	130	65
Feb. 10/16 - Mar. 22/16	158	105	105	53
Mar. 23/16 - Mar. 26/16	195	130	130	65
Mar. 27/16 - Jul. 07/16	132	88	88	44
Jul. 08/16 - Ago. 27/16	143	95	95	48
Ago. 28/16 - Dic. 25/16	132	88	88	44

≈ Máxima ocupación: 4 adultos

≈ Suplemento habitación vista al mar: USD 19 por adulto por noche en habitación doble o triple, USD 38 por adulto por noche en habitación sencilla. Habitación vista al mar sólo serán confirmadas previa solicitud.

EL SALVADOR

Hotel Royal Decameron Salinitas – 552 habitaciones - El Salvador

Período	Sencilla	Doble	Triple	Niños
Dic. 26/15 – Ene. 03/16	222	148	148	74
Ene. 04/16 - Feb. 04/16	142	94	94	48
Feb. 05/16 - Feb. 09/16	187	124	124	63
Feb. 10/16 - Feb. 29/16	142	94	94	48
Mar. 01/16 - Mar. 22/16	124	83	83	42
Mar. 23/16 - Mar. 26/16	187	124	124	63
Mar. 27/16 - Jul. 07/16	113	75	75	38
Jul. 08/16 - Ago. 27/16	124	83	83	42
Ago. 28/16 - Dic. 25/16	113	75	75	38

≈ Máxima ocupación: 4 adultos

≈ Suplemento habitación tipo superior: USD 13 por adulto por noche en habitación doble o triple, USD 25 por adulto por noche en habitación sencilla.

HAITI

Nuevo!!! Hotel Royal Decameron Indigo – 400 habitaciones – Côte de Arcadins

Período	Sencilla	Doble	Triple	Niños
Dic. 26/15 – Ene. 03/16	150	100	100	50
Ene. 04/16 - Feb. 04/16	132	88	88	44
Feb. 05/16 - Feb. 09/16	150	100	100	50
Feb. 10/16 - Feb. 29/16	132	88	88	44
Mar. 01/16 - Mar. 22/16	123	82	82	42
Mar. 23/16 - Mar. 26/16	150	100	100	50
Mar. 27/16 - Jul. 07/16	123	82	82	42
Jul. 08/16 - Ago. 27/16	132	88	88	44
Ago. 28/16 - Dic. 25/16	123	82	82	42

≈ Máxima ocupación: 3 adultos ó 2 adultos + 1 niño

PERU

Hotel Royal Decameron Punta Sal (Consultar tarifario regional)



UNIVERSIDAD DE CUENCA



TARIFARIO HOTELES REGIONALES – AÑO 2016

4.11. OTRAS CONDICIONES

- Tarifas en dólares estadounidenses (USD).
- Alojamiento en el sistema TODO INCLUIDO.
- **Tarifas aplican para ventas a partir del 1 de septiembre de 2015.**
- Las tarifas de acomodación sencilla, aplican únicamente para reservas individuales. Grupos favor cotizar.
- Check in: 15h00 (entrega de brazalete), la habitación será entregada entre las 15h00 y 17h30. Check out: 12h00 del medio día.
- Infante (menor a 2 años a la fecha de viaje) no paga hotel y no tiene derecho de cama en la habitación.
- Niño CHD (entre 2 y 12 años no cumplidos a la fecha de viaje), aplica compartiendo la habitación con mínimo 2 adultos pagados ó un adulto pagando tarifa de acomodación sencilla.
- Tarifas sujetas a cambio sin previo aviso.
- **Otras condiciones tarifas de INTERLINE:**
 - ✓ Tarifas netas no comisionables, válidas para funcionarios del sector turismo, solicitud de reserva con 8 días de anticipación.
 - ✓ Sobre estas tarifas no aplican descuentos.
 - ✓ Tarifas no aplican para grupos.
 - ✓ Tarifas sujetas a disponibilidad.
 - ✓ Tarifa se debe solicitar a interline.ecuador@decameron.com
 - ✓ Tarifas no aplican en temporada alta y feriados.
 - ✓ Tarifas sujetas a cambios sin previo aviso.

Buenas Ventas!
Hoteles Decameron Ecuador



UNIVERSIDAD DE CUENCA



TARIFARIO HOTELES REGIONALES – AÑO 2016

4.9. COMISIONES

- **Tarifas de hotel y suplementos por tipo de habitación, comisionables:** 10% para agencias minoristas o el 15% para agencias mayoristas, en los dos casos se calcula sobre la base comisionable que se calcula sobre el 70% de la tarifa pública arriba descrita.
- **Tarifas de traslados comisionables:** 7% para agencias minoristas o el 10% para agencias mayoristas, en los dos casos se calcula sobre la base comisionable del 70% de la tarifa pública arriba descrita.
- **Tarifas de UAI – UEI:** 7% para agencias minoristas o el 10% para agencias mayoristas, en los dos casos se calcula sobre la base comisionable del 70% de la tarifa pública arriba descrita.

4.10. DEFINICION DE TEMPORADAS

APLICAN PARA LOS HOTELES ROYAL DECAMERON MOMPICHE Y ROYAL DECAMERON PUNTA CENTINELA:

TEMPORADA	DE LA NOCHE DEL	A LA NOCHE DEL
MEDIA	jueves, 24 de diciembre de 2015	domingo, 27 de diciembre de 2015
ALTA* <small>VENTA ESTADIA COMPLETA MINIMO 4 NOCHES PASANDO POR NOCHE DEL 31 DE DICIEMBRE</small>	lunes, 28 de diciembre de 2015	sábado, 02 de enero de 2016
MEDIA	domingo, 03 de enero de 2016	viernes, 05 de febrero de 2016
ALTA* <small>VENTA ESTADIA COMPLETA</small>	sábado, 06 de febrero de 2016	lunes, 08 de febrero de 2016
MEDIA	martes, 09 de febrero de 2016	jueves, 24 de marzo de 2016
ALTA* <small>VENTA ESTADIA COMPLETA</small>	viernes, 25 de marzo de 2016	sábado, 26 de marzo de 2016
BAJA	domingo, 27 de marzo de 2016	jueves, 30 de junio de 2016
MEDIA	viernes, 01 de julio de 2016	miércoles, 31 de agosto de 2016
BAJA	jueves, 01 de septiembre de 2016	jueves, 13 de octubre de 2016
ALTA* <small>VENTA ESTADIA COMPLETA</small>	viernes, 14 de octubre de 2016	sábado, 15 de octubre de 2016
BAJA	domingo, 16 de octubre de 2016	miércoles, 02 de noviembre de 2016
ALTA* <small>VENTA ESTADIA COMPLETA</small>	jueves, 03 de noviembre de 2016	sábado, 05 de noviembre de 2016
BAJA	domingo, 06 de noviembre de 2016	viernes, 23 de diciembre de 2016

APLICAN PARA EL HOTEL ROYAL DECAMERON PUNTA SAL:

TEMPORADA	DE LA NOCHE DEL	A LA NOCHE DEL
BAJA	viernes, 25 de diciembre de 2015	domingo, 27 de diciembre de 2015
ALTA* <small>VENTA ESTADIA COMPLETA</small>	lunes, 28 de diciembre de 2015	sábado, 02 de enero de 2016
MEDIA	domingo, 03 de enero de 2016	viernes, 15 de enero de 2016
MEDIA ALTA	sábado, 16 de enero de 2016	viernes, 05 de febrero de 2016
ALTA* <small>VENTA ESTADIA COMPLETA</small>	sábado, 06 de febrero de 2016	lunes, 08 de febrero de 2016
MEDIA ALTA	martes, 09 de febrero de 2016	lunes, 29 de febrero de 2016
MEDIA	martes, 01 de marzo de 2016	miércoles, 23 de marzo de 2016
ALTA* <small>VENTA ESTADIA COMPLETA</small>	jueves, 24 de marzo de 2016	sábado, 26 de marzo de 2016
BAJA	domingo, 27 de marzo de 2016	miércoles, 27 de julio de 2016
ALTA* <small>VENTA ESTADIA COMPLETA</small>	jueves, 28 de julio de 2016	sábado, 30 de julio de 2016
MEDIA	domingo, 31 de julio de 2016	miércoles, 31 de agosto de 2016
BAJA	jueves, 01 de septiembre de 2016	domingo, 02 de octubre de 2016
MEDIA	lunes, 03 de octubre de 2016	jueves, 13 de octubre de 2016
ALTA* <small>VENTA ESTADIA COMPLETA</small>	viernes, 14 de octubre de 2016	sábado, 15 de octubre de 2016
BAJA	domingo, 16 de octubre de 2016	miércoles, 02 de noviembre de 2016
ALTA* <small>VENTA ESTADIA COMPLETA</small>	jueves, 03 de noviembre de 2016	sábado, 05 de noviembre de 2016
BAJA	domingo, 06 de noviembre de 2016	sábado, 24 de diciembre de 2016

- Temporadas sujetas a cambio de tarifa de acuerdo a disponibilidad.
- Feriados según estarán sujetos a cambio de acuerdo a Decretos Gubernamentales.



UNIVERSIDAD DE CUENCA



TARIFARIO HOTELES REGIONALES – AÑO 2016

- Para el uso de pasanoche, pasadía y combipass los pasajeros deberán entregar en el hotel la cédula de identidad, la misma que será devuelta al pasajero en el momento de su salida. Se informará los horarios correspondientes de uso a los pasajeros y aclarar que de no salir en el horario establecido el hotel cobrará cargo adicional.

4.5. RESERVAS

Toda solicitud de reserva individual, debe realizarse a través de nuestro call center: Quito: 02 6046969 o al 1800 DECAME (332263) y de grupos a través de los correos gyc.ecuador@decameron.com, gyc1.ecuador@decameron.com, gyc2.ecuador@decameron.com.

4.6. PENALIDADES

- Sobre reservas reconfirmadas que no se presenten ("no shows") o cambios de fecha, se aplicarán las siguientes penalidades:

RESERVAS INDIVIDUALES

Anticipación a la salida del viaje (días calendario)	Penalidad por pasajero
Menos de 3 días	Hotel: Primera noche de alojamiento + 100% valor de transporte
De 4 días a 15 días	Hotel: USD 25 + 100% valor de transporte
De 15 días a 30 días	Hotel: USD 15 + 100% valor de transporte
De 31 a más días	Hotel: No aplica penalidad + 100% valor de transporte

RESERVAS DE GRUPOS (DE MENOS DE 50 HABITACIONES)

Anticipación a la salida del viaje (días calendario)	Penalidad por pasajero
31 días o más	Depósito de garantía
Menos de 31 días	100% de la reserva

RESERVAS DE GRUPOS (DE MÁS DE 50 HABITACIONES)

Anticipación a la salida del viaje (días calendario)	Penalidad por pasajero
45 días o más	Depósito de garantía
Menos de 45 días	100% de la reserva

- Los pasajeros del grupo que no se presenten ("no show") tendrán una penalidad del 100%. No se permiten cambios individuales de fechas.

4.7. POLÍTICAS DE PAGOS

- Reservas individuales: Pago total en el tiempo establecido al momento de tomar la reserva en el sistema.
- Reservas de grupos, conforme a lo siguiente:

Temporada	Si el ingreso al Hotel después de tomada la reserva sucede entre:	Pago inicial (por pasajero)	Segundo Pago	Tercer Pago
Baja	0 y 15 días	Pago total inmediato	-	-
	16 y 30 días	50% del total de la reserva, hasta 3 días contados después de tomada la reserva.	Diferencia restante, 4 días contados después de tomada la reserva.	-
	31 días ó más	USD 50 hasta 3 días contados después de tomada la reserva.	A los 15 días después de tomada la reserva, 50% del total de la reserva.	50% restante, 30 días antes de iniciar el viaje.
Media y Alta	0 y 30 días	Pago total inmediato	-	-
	31 días ó más	USD 50 hasta 3 días contados después de tomada la reserva.	A los 15 días después de tomada la reserva, 50% del total de la reserva.	50% restante, 30 días antes de iniciar el viaje.

- Toda reserva sea individual o de grupo, requiere estar pagada al 100% antes de la fecha de inicio del viaje.

4.8. FORMAS DE PAGO

- Efectivo:** Prepago o con depósito en la cuenta corriente del Banco Pichincha número 3446028004 a nombre de Hoteles Decameron Ecuador S.A. o directamente en las oficinas de Hoteles Decameron.
- Cheque:** Prepago con depósito en la cuenta corriente del Banco Pichincha Número 3446028004 a nombre de Hoteles Decameron Ecuador S.A. o directamente en las oficinas de Hoteles Decameron, con una anticipación no inferior a 5 días hábiles al ingreso del pasajero al hotel.
- Tarjetas de crédito:** En temporada baja aplica pagos a 3 meses sin intereses con tarjetas participantes, política promocional sujeta a disponibilidad y a cambio sin previo aviso y no combinable con otras promociones. En temporada media y alta aplican pagos a crédito corriente y diferido con intereses.



UNIVERSIDAD DE CUENCA



TARIFARIO HOTELES REGIONALES – AÑO 2016

4. CONDICIONES COMERCIALES

4.1. POLITICAS DE GRUPO.

Liberados en grupos de Sólo Hotel, se otorga un liberado por cada 20 pasajeros pagados. La acomodación del liberado es en doble o múltiple pagando el liberado Service Charge de USD 29 por persona por noche, o en acomodación sencilla USD 44 por persona por noche. Se asigna en acomodación sencilla de acuerdo a disponibilidad y bajo autorización tramitada por el área de Grupos. Para el cálculo de liberados 2 pasajeros menores (no infantes) equivalen a un adulto. Adicional al Service Charge, el liberado pagará el suplemento de transporte, si lo hubiere. No aplican liberados para pasajeros menores excepto si estos pagan tarifa de adulto. No se otorgan liberados en temporada alta ni en paquetes con transporte aéreo ni terrestre.

4.2. TARIFAS DE USO ANTICIPADO DE INSTALACIONES Y USO EXTENDIDO DE INSTALACIONES (COMISIONABLES)

Tipo de pasajero	Uso anticipado de instalaciones (UAI)	Uso extendido de instalaciones (UEI)
	Desde las 10h00AM hasta las 15h00	Salidas hasta las 17h00
Adulto (13 años en adelante)	19	19
Menor (7 a 12 años)	11	11
Infante (0 a 6 años)	Gratis	Gratis

- Tarifas sujetas a disponibilidad y confirmación previa.
- No incluye uso de habitación.
- Tarifas comisionables (ver % en numeral 4.9).
- **UAI con ingreso desde las 08h00AM aplica cobro adicional de USD 5 por persona con derecho a desayuno.**

4.3. CHECK OUT TARDÍO / LATE CHECK OUT (NO COMISIONABLE)

- En caso de no entregar la habitación a la hora estipulada, se podrá aplicar el cargo del 50% de la tarifa aplicada, esto no implica que se pueda conservar la habitación.

4.4. TARIFAS DE PASADÍA, PASANOCHE Y COMBIPASS (NO COMISIONABLES)

Se podrá vender con estas tarifas, cuando se cumplan cualquiera de estas situaciones:

- Dentro con 3 días de anticipación.
- Cuando no haya disponibilidad de habitaciones.
- Reservas de grupos con uso de salón, cuando no haya disponibilidad de habitaciones.

Temporada	Días	PASADÍA		PASANOCHE		COMBIPASS	
		Desde 10h00 hasta 17h00		Desde 17h00 hasta 02h00		Desde 10h00 hasta 02h00	
		Adulto	Menor	Adulto	Menor	Adulto	Menor
BAJA	DO - JU	\$ 48	\$ 37	\$ 48	\$ 37	\$ 69	\$ 53
	VI - SA	\$ 53	\$ 42	\$ 53	\$ 42	\$ 74	\$ 58
MEDIA	DO - JU	\$ 60	\$ 47	\$ 60	\$ 47	\$ 88	\$ 68
	VI - SA	\$ 66	\$ 53	\$ 66	\$ 53	\$ 94	\$ 74
ALTA	DO - JU	\$ 69	\$ 53	\$ 69	\$ 53	\$ 90	\$ 69
	VI - SA	\$ 74	\$ 58	\$ 74	\$ 58	\$ 95	\$ 74

Se podrá vender con estas tarifas:

- Sólo con 15 días de anticipación.
- Reservas de grupos sin uso de salón, cuando haya o no haya disponibilidad de habitaciones.
- Reservas de grupos con uso de salón, cuando haya disponibilidad de habitaciones.

Temporada	Días	PASADÍA		PASANOCHE		COMBIPASS	
		Desde 10h00 hasta 17h00		Desde 17h00 hasta 02h00		Desde 10h00 hasta 02h00	
		Adulto	Menor	Adulto	Menor	Adulto	Menor
BAJA	DO - LU	63	49	63	49	91	70
	VI - SA	70	55	70	55	98	77
MEDIA	DO - LU	79	62	79	62	116	90
	VI - SA	87	70	87	70	124	98
ALTA	DO - LU	91	70	91	70	119	91
	VI - SA	98	77	98	77	125	98

Condiciones:

- Tarifas por persona.
- No incluye uso de habitación.
- Tarifas netas no comisionables.
- Tarifas sujetas a disponibilidad y a confirmación previa.



UNIVERSIDAD DE CUENCA



TARIFARIO HOTELES REGIONALES – AÑO 2016

3.5. TARIFAS DE SÓLO HOTEL TODO INCLUIDO EN BUNGALOWS PARA ESTADÍAS DE MÍNIMO 2 NOCHES

TEMPORADAS	ENTRE SEMANA			FIN SEMANA		
	SGL	DBL	CHD	SGL	DBL	CHD
BAJA	205	129	83	241	165	98
MEDIA	250	163	89	282	194	100
MEDIA ALTA	298	196	94	315	212	102
ALTA	320	210	104	320	210	104

- Son 6 bungalows localizados frente al mar. Cada uno con dos habitaciones independientes pero conectadas, con un mini-refrigerador con bebidas no alcohólicas y wifi gratis.
- Tarifas comisionables (ver % en numeral 4.9).

3.6. ACOMODACION PERMITIDA POR HABITACION

- Estándar King: 2 adultos + 1 menor
- Estándar Twin: 4 adultos + 1 menor
- Estándar Superior: 4 adultos + 1 menor
- Los Bungalows son habitaciones exclusivas del Hotel por estar ubicadas muy próximas a la playa y sus características son:
 - ✓ 6.50 m de largo x 4.60 m de ancho con 2 camas Matrimoniales.
 - ✓ 6.20 m de largo x 3.80 m de ancho, con 1 cama Queen o Kingsize.
 - ✓ Cada habitación cuenta con baño, closet, aire acondicionado tv por cable, una puerta "connecting" y extensión telefónica independiente.
 - ✓ La máxima acomodación permitida por cada habitación son de 2 personas incluyendo menores.

3.7. TARIFAS DE TRASLADOS

- Aeropuerto de Santa Rosa – Royal Decameron Punta Sal - Aeropuerto de Santa Rosa USD 119 por persona de 2 a 5 pasajeros. USD 99 por persona a partir de 6 pasajeros.
- Aeropuerto Capitán Pedro Canga Rodríguez (Tumbes) – Royal Decameron Punta Sal - Aeropuerto Capitán Pedro Canga Rodríguez (Tumbes) USD 39 por persona.
- Aeropuerto Víctor Montes Arias (Talara) - Royal Decameron Punta Sal - Aeropuerto Víctor Montes Arias (Talara) USD 43 por persona.
- Aeropuerto Guillermo Concha Ibérico (Piura) - Royal Decameron Punta Sal - Aeropuerto Guillermo Concha Ibérico (Piura) USD 76 por persona.
- Máncora (Perú) – Royal Decameron Punta Sal – Máncora (Perú) USD 23 por persona.
- Tarifas comisionables (ver % en numeral 4.9).

3.8. TARIFAS DE TRANSPORTE TERRESTRE Y AÉREO

DECACHARTER CARRETERO HACIA EL ROYAL DECAMERON PUNTA SAL

DESDE GUAYAQUIL

- **Suplemento por pasajero en Decacharter Carretero USD 199 por pasajero (adulto o niño) de 2 a 4 pasajeros. A partir de 5 pasajeros USD 99 por pasajero (adulto o niño).**
- Incluye box lunch a la ida y al retorno.
- Lugar de embarque: Guayaquil, Aeropuerto José Joaquín de Olmedo (Oficina Decameron Explorer, frente al local de comida "El Español" planta baja en Arribo Nacional)
- **Hora de salida: 06h00 AM**
- Salidas y retornos: Jueves y Domingo
- Hora estimada de llegada al hotel: 14h00
- Hora estimada de salida del hotel en transporte terrestre: 15h00
- Tarifa neta no comisionable.
- No aplica descuentos de ningún tipo (tercera edad, discapacitados, etc.)
- No aplican liberados en grupos.
- Infante (menor a 2 años) no paga suplemento, sin derecho a silla en el Decacharter Carretero.
- Todos los pasajeros deberán presentarse al menos media hora antes de la salida, Decameron no se responsabiliza por los pasajeros que debido a su atraso no se hayan podido embarcar.
- Para pasajeros de otras ciudades, para grupos, o para salidas en días y horarios diferentes, favor solicitar cotización como transporte privado.
- Itinerarios sujetos a cambio y confirmación previa al viaje.

TRANSPORTE AÉREO

Favor cotizar tarifas aéreas a través del call center.



UNIVERSIDAD DE CUENCA



TARIFARIO HOTELES REGIONALES – AÑO 2016

3. ROYAL DECAMERON PUNTA SAL

3.1. TARIFAS PROMOCIONALES DE SÓLO HOTEL TODO INCLUIDO PARA ESTADÍAS DE MÍNIMO 2 NOCHES

TARIFAS EN HABITACIONES ESTANDAR (VISTA AL JARDIN)

TEMPORADAS	ENTRE SEMANA					FIN SEMANA				
	SGL	DBL	TPL	CPL	CHD	SGL	DBL	TPL	CPL	CHD
BAJA	142	92	92	86	55	178	128	128	122	74
MEDIA	186	114	114	109	61	217	145	145	140	76
MEDIA ALTA	240	145	145	138	63	257	162	162	155	78
ALTA	290	179	179	166	80	290	179	179	166	80

- Aplican suplementos por habitaciones estándar superior, vista al mar y para garantizar bloques 15, 16, 20 y 21
- **Suplemento por tipo de habitación:** Estandar superior USD 17 por adulto por noche, Vista al mar USD 12 por adulto por noche. Para garantizar bloques 15, 16, 20 y 21 USD 25 por habitación.
- Tarifas comisionables (ver % en numeral 4.9).

3.2. TARIFAS PROMOCIONALES DE SÓLO HOTEL TODO INCLUIDO PARA PASAJEROS DE TERCERA EDAD Y DISCAPACITADOS, PARA ESTADIAS DE MÍNIMO 2 NOCHES

TARIFAS EN HABITACIONES ESTANDAR (VISTA AL JARDIN)

TEMPORADAS	ENTRE SEMANA					FIN SEMANA				
	SGL	DBL	TPL	CPL	CHD	SGL	DBL	TPL	CPL	CHD
BAJA	117	72	72	65	37	148	103	103	97	49
MEDIA	139	84	84	78	42	170	115	115	109	54
MEDIA ALTA	184	111	111	103	44	215	142	142	134	56
ALTA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA

- Aplican suplementos por habitaciones estándar superior, vista al mar y para garantizar bloques 15, 16, 20 y 21
- **Suplemento por tipo de habitación:** Estandar superior USD 17 por adulto por noche, Vista al mar USD 12 por adulto por noche. Para garantizar bloques 15, 16, 20 y 21 USD 25 por habitación.
- Tarifas según disponibilidad, en caso de grupos se otorgará a un máximo del 16% del total de pasajeros.
- Tarifas comisionables (ver % en numeral 4.9).

3.3. TARIFAS RACK DE SÓLO HOTEL TODO INCLUIDO PARA ESTADÍAS DE UNA SOLA NOCHE Y PASAJEROS WALK-IN.

TARIFAS EN HABITACIONES ESTANDAR (VISTA AL JARDIN)

TEMPORADAS	ENTRE SEMANA					FIN SEMANA				
	SGL	DBL	TPL	CPL	CHD	SGL	DBL	TPL	CPL	CHD
BAJA	191	117	117	107	60	227	153	153	143	79
MEDIA	230	139	139	128	70	266	175	175	164	89
MEDIA ALTA	305	184	184	170	72	336	215	215	202	91
ALTA	355	213	213	202	93	355	213	213	202	93

- Aplican suplementos por habitaciones estándar superior, vista al mar y para garantizar bloques 15, 16, 20 y 21
- **Suplemento por tipo de habitación:** Estandar superior USD 17 por adulto por noche, Vista al mar USD 12 por adulto por noche. Para garantizar bloques 15, 16, 20 y 21 USD 25 por habitación.
- Tarifas comisionables (ver % en numeral 4.9).

3.4. TARIFAS INTERLINE DE SÓLO HOTEL TODO INCLUIDO PARA ESTADÍAS DE MÍNIMO 2 NOCHES

TARIFAS EN HABITACIONES ESTANDAR (VISTA AL JARDIN)

TEMPORADAS	ENTRE SEMANA					FIN SEMANA				
	SGL	DBL	TPL	CPL	CHD	SGL	DBL	TPL	CPL	CHD
BAJA	102	61	61	59	38	122	79	79	76	47
MEDIA	131	78	78	75	46	152	95	95	92	56
MEDIA ALTA	148	87	87	85	52	169	105	105	102	61
ALTA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA

- Tarifas no comisionables, válidas para funcionarios del sector turismo, solicitud de reserva con 8 días de anticipación.
- Aplican suplementos por habitaciones estándar superior, vista al mar y para garantizar bloques 15, 16, 20 y 21
- **Suplemento por tipo de habitación:** Estandar superior USD 17 por adulto por noche, Vista al mar USD 12 por adulto por noche. Para garantizar bloques 15, 16, 20 y 21 USD 25 por habitación.
- Tarifas aplican para pago sólo en efectivo. Pagos con tarjeta de crédito aplican recargo del 7%, crédito corriente o diferido con intereses.
- Ver otras condiciones en el numeral 4.11.



UNIVERSIDAD DE CUENCA



TARIFARIO HOTELES REGIONALES – AÑO 2016

2.5. ACOMODACION PERMITIDA

- Torre Tropical: 2 adultos; ó 1 adulto + 1 menor ó 1 infante.
- Torre Centinela: Habitación Superior 3 adultos; ó 2 adultos + 1 niño; ó 2 adultos + 1 infante
- Torre Centinela: Junior Suite 4 adultos; ó 3 adultos + 1 niño; ó 3 adultos + 1 infante
- Torre Tropical: La acomodación de 1 menor ó 1 infante es compartiendo con 1 adulto que paga tarifa de habitación sencilla.
- Torre Centinela: La acomodación tanto de menores como infantes es compartiendo habitación con mínimo 2 pasajeros pagando tarifa de adulto, ó 1 adulto pagando tarifa de acomodación sencilla.

2.6. TARIFAS DE TRASLADOS

- Traslado regular compartido, Aeropuerto José Joaquín de Olmedo (GYE) – Royal Decameron Punta Centinela - Aeropuerto José Joaquín de Olmedo (GYE), USD 28 por persona.
- Aplica para adultos y niños. Infante (menor de 2 años) gratis, no tiene derecho a asiento.
- Tarifas comisionables (ver % en numeral 4.9).

2.7 TARIFAS DE TRANSPORTE TERRESTRE Y AÉREO

DECACHARTER CARRETERO HACIA EL ROYAL DECAMERON PUNTA CENTINELA

DESDE QUITO:

Suplemento por pasajero en Decacharter Carretero USD 99 por pasajero (adulto o niño), mínimo 6 pasajeros por salida.

Incluye box lunch a la ida y al retorno.

Lugar de embarque: Quito, Av. 12 de Octubre y Cordero, esquina del Edificio World Trade Center

Hora de salida: 05h00 AM

Salidas y retornos: Jueves y Domingo

Hora estimada de llegada al hotel: 14h00

Hora estimada de salida del hotel en transporte terrestre: 15h00

DESDE GUAYAQUIL:

Suplemento por pasajero en Decacharter Carretero USD 24 por pasajero (adulto o niño), mínimo 2 pasajeros por salida.

No incluye box lunch a la ida ni al retorno.

Lugar de embarque: Guayaquil, Aeropuerto José Joaquín de Olmedo (Oficina Decameron Explorer, frente al local de comida "El Español" planta baja en Arribo Nacional)

Hora de salida: 12h00 del medio día

Salidas y retornos: Todos los días

Hora estimada de llegada al hotel: 14h00

Hora estimada de salida del hotel en transporte terrestre: 15h00

Condiciones decacharter carretero:

- Tarifas netas no comisionables.
- No aplica descuentos de ningún tipo (tercera edad, discapacitados, etc.)
- No aplican liberados en grupos.
- Infante (menor a 2 años) no paga suplemento, sin derecho a silla en el Decacharter Carretero.
- Todos los pasajeros deberán presentarse al menos media hora antes de la salida, Decameron no se responsabiliza por los pasajeros que debido a su atraso no se hayan podido embarcar.
- Para pasajeros de otras ciudades, para grupos, o para salidas en días y horarios diferentes, favor solicitar cotización como transporte privado.
- Itinerarios sujetos a cambio y confirmación previa al viaje.

TRANSPORTE AÉREO

Favor cotizar tarifas aéreas a través del call center.



UNIVERSIDAD DE CUENCA



TARIFARIO HOTELES REGIONALES – AÑO 2016

2. ROYAL DECAMERON PUNTA CENTINELA

2.1. TARIFAS PROMOCIONALES DE SÓLO HOTEL TODO INCLUIDO PARA ESTADÍAS DE MÍNIMO 2 NOCHES

TARIFAS EN HABITACIONES NO GARANTIZADAS

TEMPORADAS	ENTRE SEMANA					FIN SEMANA				
	SGL	DBL	TPL	CPL	CHD	SGL	DBL	TPL	CPL	CHD
BAJA	127	76	76	71	36	162	111	111	106	54
MEDIA	160	96	96	91	46	195	131	131	126	64
ALTA	283	168	168	163	67	283	168	168	163	67

- Para garantizar habitaciones con vista al mar o Torre Centinela aplican suplemento
- **Suplemento por tipo de habitación: Vista al mar USD 15 por adulto por noche, Torre Centinela USD 10 por adulto por noche**
- Tarifas comisionables (ver % en numeral 4.9).

2.2. TARIFAS PROMOCIONALES DE SÓLO HOTEL TODO INCLUIDO PARA PASAJEROS DE TERCERA EDAD Y DISCAPACITADOS, PARA ESTADÍAS DE MÍNIMO 2 NOCHES

TARIFAS EN HABITACIONES NO GARANTIZADAS

TEMPORADAS	ENTRE SEMANA					FIN SEMANA				
	SGL	DBL	TPL	CPL	CHD	SGL	DBL	TPL	CPL	CHD
BAJA	113	66	66	63	34	134	87	87	84	45
MEDIA	130	77	77	74	38	151	98	98	95	49
ALTA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA

- Para garantizar habitaciones con vista al mar o Torre Centinela aplican suplemento
- **Suplemento por tipo de habitación: Vista al mar USD 15 por adulto por noche, Torre Centinela USD 10 por adulto por noche**
- Tarifas según disponibilidad, en caso de grupos se otorgará a un máximo del 16% del total de pasajeros.
- Tarifas comisionables (ver % en numeral 4.9).

2.3. TARIFAS RACK DE SÓLO HOTEL TODO INCLUIDO PARA ESTADÍAS MÍNIMAS DE UNA SOLA NOCHE Y PASAJEROS WALK-IN.

TARIFAS EN HABITACIONES NO GARANTIZADAS

TEMPORADAS	ENTRE SEMANA					FIN SEMANA				
	SGL	DBL	TPL	CPL	CHD	SGL	DBL	TPL	CPL	CHD
BAJA	187	110	110	104	56	222	145	145	139	74
MEDIA	216	128	128	123	63	251	163	163	158	81
ALTA	368	219	219	214	88	368	219	219	214	88

- Para garantizar habitaciones con vista al mar o Torre Centinela aplican suplemento
- **Suplemento por tipo de habitación: Vista al mar USD 15 por adulto por noche, Torre Centinela USD 10 por adulto por noche**
- Tarifas comisionables (ver % en numeral 4.9).

2.4. TARIFAS INTERLINE DE SÓLO HOTEL TODO INCLUIDO PARA ESTADÍAS DE MÍNIMO 2 NOCHES

TARIFAS EN HABITACIONES NO GARANTIZADAS

TEMPORADAS	ENTRE SEMANA					FIN SEMANA				
	SGL	DBL	TPL	CPL	CHD	SGL	DBL	TPL	CPL	CHD
BAJA	96	55	55	52	30	114	73	73	70	40
MEDIA	120	66	66	64	36	138	84	84	82	46
ALTA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA

- Tarifas no comisionables, válidas para funcionarios del sector turismo, solicitud de reserva con 8 días de anticipación.
- Aplican suplementos por tipo de habitación vista al mar y frente al mar
- **Suplemento por tipo de habitación: Vista al mar USD 15 por adulto por noche, Torre Centinela USD 10 por adulto por noche**
- Tarifas aplican para pago sólo en efectivo. Pagos con tarjeta de crédito aplican recargo del 7%, crédito corriente o diferido con intereses.
- Ver otras condiciones en el numeral 4.11.



UNIVERSIDAD DE CUENCA



TARIFARIO HOTELES REGIONALES – AÑO 2016

1.5 ACOMODACION PERMITIDA

- Acomodación máxima permitida por habitación: 3 adultos + 1 niño; ó 2 adultos + 2 niños; ó 4 adultos.
- Máximo 2 niños; ó 2 infantes; ó 1 niño y 1 infante por habitación.

1.6 TARIFA DE TRASLADOS

- Aeropuerto Coronel Carlos Concha Torres (ESM) – Royal Decameron Mompiche - Aeropuerto Coronel Carlos Concha Torres (ESM) USD 28 por persona.
- Aplica para adultos y niños. Infante (menor de 2 años) gratis, no tiene derecho a asiento.
- Tarifas comisionables (ver % en numeral 4.9).

1.7 TARIFAS DE TRANSPORTE TERRESTRE Y AÉREO

DECACHARTER CARRETERO HACIA EL ROYAL DECAMERON MOMPICHE

- **Suplemento por pasajero en Decacharter Carretero USD 57 por pasajero (adulto o niño), mínimo 2 pasajeros por salida. Tarifa aplica desde QUITO o GUAYAQUIL**
- Incluye box lunch a la ida y al retorno.
- Salidas y retornos: Martes, Jueves y Domingo
- **QUITO. Hora de salida: 07h00 AM.** Lugar de embarque: Av. 12 de Octubre y Cordero, esquina del Edificio World Trade Center.
- **GUAYAQUIL. Hora de salida: 06h00 AM.** Lugar de embarque: Guayaquil, Aeropuerto José Joaquín de Olmedo (Oficina Decameron Explorer, frente al local de comida "El Español" planta baja en Arribo Nacional).
- Hora estimada de llegada al hotel: 14h00
- Hora estimada de salida del hotel en transporte terrestre: 15h00
- Todos los pasajeros deberán presentarse al menos media hora antes de la salida, Decameron no se responsabiliza por los pasajeros que debido a su atraso no se hayan podido embarcar.
- Tarifa válida para mínimo 2 pasajeros.
- Tarifa neta no comisionable.
- No aplica descuentos de ningún tipo (tercera edad, discapacitados, etc.)
- No aplican liberados en grupos.
- Infante (menor a 2 años) no paga suplemento, sin derecho a silla en el Decacharter Carretero.
- Para pasajeros de otras ciudades, para grupos, o para salidas en días y horarios diferentes, favor solicitar cotización como transporte privado.
- Itinerarios sujetos a cambio y confirmación previa al viaje:

TRANSPORTE AÉREO

Favor cotizar tarifas aéreas a través del call center.



UNIVERSIDAD DE CUENCA



TARIFARIO HOTELES REGIONALES – AÑO 2016

1. ROYAL DECAMERON MOMPICHE

1.1. TARIFAS PROMOCIONALES DE SÓLO HOTEL TODO INCLUIDO PARA ESTADÍAS DE MÍNIMO 2 NOCHES

TEMPORADAS	ENTRE SEMANA					FIN SEMANA				
	SGL	DBL	TPL	CPL	CHD	SGL	DBL	TPL	CPL	CHD
BAJA	135	81	81	76	42	170	116	116	111	60
MEDIA	166	99	99	94	51	201	134	134	129	69
ALTA	288	174	174	161	72	288	174	174	161	72

- Aplican suplementos por tipo de habitación vista al mar y frente al mar
- **Suplemento por tipo de habitación: Vista al mar USD 10 por adulto por noche, Frente al mar USD 15 por adulto por noche**
- Tarifas comisionables (ver % en numeral 4.9).

1.2. TARIFAS PROMOCIONALES DE SÓLO HOTEL TODO INCLUIDO PARA PASAJEROS DE TERCERA EDAD Y DISCAPACITADOS, PARA ESTADÍAS DE MÍNIMO 2 NOCHES

TEMPORADAS	ENTRE SEMANA					FIN SEMANA				
	SGL	DBL	TPL	CPL	CHD	SGL	DBL	TPL	CPL	CHD
BAJA	114	70	70	64	36	135	91	91	85	47
MEDIA	132	80	80	74	41	153	101	101	95	52
ALTA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA

- Aplican suplementos por tipo de habitación vista al mar y frente al mar
- **Suplemento por tipo de habitación: Vista al mar USD 10 por adulto por noche, Frente al mar USD 15 por adulto por noche**
- Tarifas bajo disponibilidad. En grupos se otorgará esta tarifa a un máximo del 16% del total de pasajeros.
- Tarifas comisionables (ver % en numeral 4.9).

1.3. TARIFAS RACK DE SÓLO HOTEL TODO INCLUIDO PARA ESTADÍAS DE UNA NOCHE Y PASAJEROS WALK-IN

TEMPORADAS	ENTRE SEMANA					FIN SEMANA				
	SGL	DBL	TPL	CPL	CHD	SGL	DBL	TPL	CPL	CHD
BAJA	190	116	116	106	60	225	151	151	141	78
MEDIA	219	132	132	122	68	254	167	167	157	86
ALTA	373	224	224	213	93	373	224	224	213	93

- Aplican suplementos por tipo de habitación vista al mar y frente al mar
- **Suplemento por tipo de habitación: Vista al mar USD 10 por adulto por noche, Frente al mar USD 15 por adulto por noche**
- Tarifas comisionables (ver % en numeral 4.9).

1.4. TARIFAS INTERLINE DE SÓLO HOTEL TODO INCLUIDO PARA ESTADÍAS DE MÍNIMO 2 NOCHES

TEMPORADAS	ENTRE SEMANA					FIN SEMANA				
	SGL	DBL	TPL	CPL	CHD	SGL	DBL	TPL	CPL	CHD
BAJA	101	57	57	54	30	119	75	75	72	40
MEDIA	124	70	70	68	37	142	88	88	86	47
ALTA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA

- Tarifas no comisionables, válidas para funcionarios del sector turismo, solicitud de reserva con 8 días de anticipación.
- Aplican suplementos por tipo de habitación vista al mar y frente al mar
- **Suplemento por tipo de habitación: Vista al mar USD 10 por adulto por noche, Frente al mar USD 15 por adulto por noche**
- Tarifas aplican para pago sólo en efectivo. Pagos con tarjeta de crédito aplican recargo del 7%, crédito corriente o diferido con intereses.
- Ver otras condiciones en el numeral 4.11.



UNIVERSIDAD DE CUENCA



COMUNICADO 21 DE AGOSTO DE 2015 TARIFAS NETAS PARA MAYORISTAS MERCADO ECUATORIANO DESTINOS INTERNACIONALES PARA ESTADÍAS A PARTIR DEL 26 DE DICIEMBRE DE 2015 AL 25 DE DICIEMBRE DE 2016

ANEXO: TARIFAS NETAS PARA MAYORISTAS TRASLADOS AEROPUERTO - HOTEL - AEROPUERTO

	TARIFAS POR PASAJERO	
PANAMÁ	Round trip	One way
Aeropuerto de Tocumen - Hotel de Ciudad	24	15
Aeropuerto de Tocumen - Hotel de Playa	38	24
Aeropuerto de Tocumen - Hotel de Playa / Hotel de Ciudad	51	51
EL SALVADOR	Round trip	One way
Aeropuerto de Comalapa - Royal Decameron Salinitas	42	26
SANTA MARTA	Round trip	One way
Aeropuerto Simón Bolívar - Decameron Galeón	13	9
CARTAGENA	Round trip	One way
Aeropuerto Rafael Núñez - Decameron Cartagena	12	8
Aeropuerto Rafael Núñez - Decameron Isla Palma	12	8
Aeropuerto Rafael Núñez - Decameron Cartagena - Decameron Isla Palma	49	30
Aeropuerto Rafael Núñez - Decameron Cartagena - Decameron Galeón	74	45
BARÚ	Round trip	One way
Aeropuerto Rafael Núñez - Royal Decameron Barú	30	18
Aeropuerto Rafael Núñez - Royal Decameron Barú - Decameron Cartagena	35	22
LETICIA / AMAZONAS	Round trip	One way
Aeropuerto Vásquez Cobo - Decalodge Ticuna	12	8
SAN ANDRÉS	Round trip	One way
Aeropuerto Gustavo Rojas Pinilla - Hoteles Decameron San Andrés	17	11
PANACA - REGIÓN CAFETERA	Round trip	One way
Aeropuerto Internacional Matecaña (Pereira) - Hotel Decameron Panaca	38	24
Aeropuerto Internacional El Edén (Armenia) - Hotel Decameron Panaca	23	14
Aeropuerto Internacional Alfonso Bonilla Aragón (Cali) - Decameron Panaca de 2 a 3 personas	222	133
Aeropuerto Internacional Alfonso Bonilla Aragón (Cali) - Decameron Panaca de 4 a 7 personas	168	102
Aeropuerto Internacional Alfonso Bonilla Aragón (Cali) - Decameron Panaca de 8 a + personas	104	63

Condiciones para traslados:

- ≈ Tarifas por persona (adulto, tercera edad, discapacitados, niño).
- ≈ **Tarifas netas no comisionables.**
- ≈ No aplica descuentos sobre estas tarifas, no aplican liberados.
- ≈ Infantes (0 a 2 años) gratis acompañado por adultos, sin derecho a silla.
- ≈ Traslados en servicio regular compartido, MINIMO 2 PASAJEROS, excepto en casos que se indican lo contrario.
- ≈ **Tarifas válidas hasta el 25 de diciembre de 2016, sujetas a disponibilidad y a cambio sin previo aviso.**
- ≈ **Rutas que no estén en el listado, favor solicitar cotización.**



UNIVERSIDAD DE CUENCA



COMUNICADO 21 DE AGOSTO DE 2015
TARIFAS NETAS PARA MAYORISTAS MERCADO ECUATORIANO
DESTINOS INTERNACIONALES
PARA ESTADÍAS A PARTIR DEL 26 DE DICIEMBRE DE 2015 AL 25 DE DICIEMBRE DE 2016

FORMAS DE PAGO:

- ≈ Efectivo: Prepago o con depósito en la cuenta corriente del Banco Pichincha número 3446028004 a nombre de Hoteles Decameron Ecuador S.A. o directamente en las oficinas de Hoteles Decameron.
- ≈ Cheque: Prepago con depósito en la cuenta corriente del Banco Pichincha Número 3446028004 a nombre de Hoteles Decameron Ecuador S.A. o directamente en las oficinas de Hoteles Decameron, con una anticipación no inferior a 5 días hábiles al ingreso del pasajero al hotel.
- ≈ Tarjetas de crédito: NO APLICAN.

Reiterándoles el mejor de nuestros servicios, nos suscribimos de ustedes.

Muy Atentamente,

Hoteles Decameron Ecuador

10 de 11



UNIVERSIDAD DE CUENCA



COMUNICADO 21 DE AGOSTO DE 2015 TARIFAS NETAS PARA MAYORISTAS MERCADO ECUATORIANO DESTINOS INTERNACIONALES PARA ESTADÍAS A PARTIR DEL 26 DE DICIEMBRE DE 2015 AL 25 DE DICIEMBRE DE 2016

- ≈ Tarifas no incluyen uso de la cajilla de seguridad ubicada en las habitaciones las cuales tienen un costo diario de US\$3 (sujeto a cambio sin previo aviso), excepto el Hotel Royal Decameron Isleño donde si está incluido el uso de la misma; servicio de lavandería; llamadas telefónicas nacionales e internacionales u otros cargos no estipulados en el programa Todo Incluido.

- ≈ Penalidades: Sobre cancelaciones de reservas individuales o "no shows" (pasajeros que no se presenten), se aplicarán las siguientes penalidades:

Reservas individuales

Anticipación a la salida del viaje (días calendario)	Penalidad por pasajero
Menos de 3 días	Primera noche de alojamiento + valor de traslados
De 4 a 15 días	USD 50 + valor de traslados
De 15 a 30 días	USD 30 + valor de traslados

Reservas de grupos de menos de 50 habitaciones

Anticipación a la salida del viaje (días calendario)	Penalidad por pasajero
31 días o más	Depósito de garantía
Menos de 31 días	No habrá devolución de lo pagado

Reservas de grupos de más de 50 habitaciones

Anticipación a la salida del viaje (días calendario)	Penalidad por pasajero
45 días o más	Depósito de garantía
Menos de 45 días	No habrá devolución de lo pagado

POLÍTICAS DE PAGOS:

- ≈ **Reservas individuales:** Pago total en el tiempo establecido al momento de tomar la reserva en el sistema.

Reservas de Grupos				
Temporada	Si el ingreso al Hotel después de tomada la reserva sucede entre:	Pago inicial (por pasajero)	Segundo Pago	Tercer Pago
Resto del año	0 y 15 días	Pago total inmediato	-	-
	16 y 30 días	50% del total de la reserva, hasta 3 días contados después de tomada la reserva.	Diferencia restante, 4 días contados después de tomada la reserva.	-
	31 días ó más	USD 100 hasta 3 días contados después de tomada la reserva.	A los 15 días después de tomada la reserva, 50% del total de la reserva.	50% restante, 30 días antes de iniciar el viaje.
Enero, Febrero, Marzo, Julio, Agosto y feriados	0 y 30 días	Pago total inmediato	-	-
	31 días ó más	USD 100 hasta 3 días contados después de tomada la reserva.	A los 15 días después de tomada la reserva, 50% del total de la reserva.	50% restante, 30 días antes de iniciar el viaje.

- ≈ Toda reserva sea individual o de grupo, requiere estar pagada al 100% antes de la fecha de inicio del viaje.
- ≈ Las anteriores tarifas aplican a ventas a Ecuador únicamente. No pueden ser aplicadas a otros mercados. De no cumplir con esta disposición, la tarifa quedará sin efecto.
- ≈ Estas tarifas no se podrán entregar a ninguna compañía de comercio electrónico (punto com) sin la expresa autorización por escrito de HOTELES DECAMERON.

RESERVAS:

- ≈ Por favor toda solicitud de reserva debe ser solicitada al Call Center en Quito a los teléfonos (02) 6046969 o 1800 DECAME. Grupos al correo gyc.ecuador@decameron.com



UNIVERSIDAD DE CUENCA



COMUNICADO 21 DE AGOSTO DE 2015 TARIFAS NETAS PARA MAYORISTAS MERCADO ECUATORIANO DESTINOS INTERNACIONALES PARA ESTADÍAS A PARTIR DEL 26 DE DICIEMBRE DE 2015 AL 25 DE DICIEMBRE DE 2016

Decameron Los Delfines – 36 habitaciones - San Andrés Islas, Colombia

Período	Sencilla	Doble	Triple	Niños
Dic. 26/15 – Ene. 03/16	183	122	122	61
Ene. 04/16 – Feb. 04/16	133	88	88	44
Feb. 05/16 – Feb. 09/16	152	101	101	51
Feb. 10/16 – Mar. 22/16	133	88	88	44
Mar. 23/16 – Mar. 26/16	152	101	101	51
Mar. 27/16 – Jul. 07/16	126	84	84	42
Jul. 08/16 – Ago. 27/16	133	88	88	44
Ago. 28/16 – Dic. 25/16	126	84	84	42

≈ Máxima ocupación: Standard 2 adultos (una pareja, en cama matrimonial)

Decalodge Ticuna – 28 habitaciones - Leticia, Amazonas, Colombia

Período	Sencilla	Doble	Triple	Niños
Dic. 26/15 – Ene. 03/16	189	126	126	63
Ene. 04/16 – Feb. 04/16	139	93	93	46
Feb. 05/16 – Feb. 09/16	158	105	105	53
Feb. 10/16 – Mar. 22/16	139	93	93	46
Mar. 23/16 – Mar. 26/16	158	105	105	53
Mar. 27/16 – Jul. 07/16	133	88	88	44
Jul. 08/16 – Ago. 27/16	139	93	93	46
Ago. 28/16 – Dic. 25/16	133	88	88	44

≈ Máxima ocupación: 4 adultos

≈ Este hotel solo ofrece PLAN MAP (desayuno y cena)

≈ No aplica SUITE.

CONDICIONES GENERALES:

≈ Tarifas por persona en dólares estadounidenses (USD).

≈ Tarifas netas no comisionables.

≈ Tarifas de Hotel Todo Incluido válidas para estadías de mínimo dos (2) noches.

≈ Los hoteles ofrecen plan Todo Incluido, excepto Decalodge Ticuna.

≈ Tarifas incluyen impuestos y seguro hotelero.

≈ Tarifa de niños aplica de 2 a 12 años de edad (no cumplidos) compartiendo habitación con mínimo dos adultos pagando tarifa de doble ó un adulto pagando tarifa de sencilla.

≈ **Tour Conductor (TC):** Otorgamos un T.C. por cada veinte (20) pax pagos, por quienes se debe cancelar el valor de los impuestos y cargos fijos ó un (1) TC de cortesía por cada treinta (30) pax pagos. Se debe escoger una de las dos opciones. No se confirmarán TC adicionales en el caso que la agencia traslade el mismo al cliente. No aplican tour conductor en temporada alta ni feriados.

≈ Tarifas sujetas a disponibilidad y a cambio sin previo aviso.

≈ Check-in: 3:00PM. Check-out: 12:00 del mediodía.

≈ Entradas antes de la hora de check-in o salidas después de la hora de check-out estarán sujetas a cobro adicional según discreción del hotel.

≈ **SAN ANDRES 7X1:** Los huéspedes de los Hoteles Decameron en San Andrés podrán utilizar las facilidades de todos los hoteles Decameron de la Isla (excepto el Royal Decameron Isleño) y de los servicios del Club de Playa ROCKY CAY sin costo adicional. Sujeto a reserva con 24 horas de anticipación y a disponibilidad. Transporte inter-hoteles y al Club de Playa no está incluido.

≈ **IMPORTANTE:** Huéspedes de los hoteles Decameron de la Isla diferentes al Royal Decameron Isleño, no tendrán acceso al uso de las facilidades de este, con la excepción del uso del Club de Playa del hotel, "The Islander", el cual ofrece snacks y bebidas de 10:00am. a 5:00pm. Se requiere previa reserva en sus hoteles.

≈ Huéspedes del Hotel Royal Decameron Aquarium, también tendrán acceso a cenar sin costo adicional en el Restaurante del Club de Playa "The Islander" en el Isleño, previa reserva.

≈ Huéspedes del Hotel Royal Decameron Isleño si tendrán acceso a las facilidades de los otros hoteles Decameron de la Isla previa reserva.



UNIVERSIDAD DE CUENCA



COMUNICADO 21 DE AGOSTO DE 2015 TARIFAS NETAS PARA MAYORISTAS MERCADO ECUATORIANO DESTINOS INTERNACIONALES PARA ESTADÍAS A PARTIR DEL 26 DE DICIEMBRE DE 2015 AL 25 DE DICIEMBRE DE 2016

Royal Decameron Marazul – 128 habitaciones - San Andrés Islas, Colombia

Período	Sencilla	Doble	Triple	Niños
Dic. 26/15 – Ene. 03/16	189	126	126	63
Ene. 04/16 – Feb. 04/16	139	93	93	46
Feb. 05/16 – Feb. 09/16	158	105	105	53
Feb. 10/16 – Mar. 22/16	139	93	93	46
Mar. 23/16 – Mar. 26/16	158	105	105	53
Mar. 27/16 – Jul. 07/16	133	88	88	44
Jul. 08/16 – Ago. 27/16	139	93	93	46
Ago. 28/16 – Dic. 25/16	133	88	88	44

- ≈ Máxima ocupación: Standard 4 adultos
≈ No aplica JUNIOR SUITE.

Decameron San Luis – 233 habitaciones - San Andrés Islas, Colombia

Período	Sencilla	Doble	Triple	Niños
Dic. 26/15 – Ene. 03/16	174	116	116	58
Ene. 04/16 – Feb. 04/16	126	84	84	42
Feb. 05/16 – Feb. 09/16	150	100	100	50
Feb. 10/16 – Mar. 22/16	126	84	84	42
Mar. 23/16 – Mar. 26/16	150	100	100	50
Mar. 27/16 – Jul. 07/16	122	81	81	41
Jul. 08/16 – Ago. 27/16	126	84	84	42
Ago. 28/16 – Dic. 25/16	122	81	81	41

- ≈ Máxima ocupación: 3 adultos

Decameron Maryland – 65 habitaciones - San Andrés Islas, Colombia

Período	Sencilla	Doble	Triple	Niños
Dic. 26/15 – Ene. 03/16	174	116	116	58
Ene. 04/16 – Feb. 04/16	126	84	84	42
Feb. 05/16 – Feb. 09/16	150	100	100	50
Feb. 10/16 – Mar. 22/16	126	84	84	42
Mar. 23/16 – Mar. 26/16	150	100	100	50
Mar. 27/16 – Jul. 07/16	122	81	81	41
Jul. 08/16 – Ago. 27/16	126	84	84	42
Ago. 28/16 – Dic. 25/16	122	81	81	41

- ≈ Máxima ocupación: 4 adultos

Royal Decameron Aquarium – 297 habitaciones - San Andrés Islas, Colombia

Período	Sencilla	Doble	Triple	Niños
Dic. 26/15 – Ene. 03/16	183	122	122	61
Ene. 04/16 – Feb. 04/16	133	88	88	44
Feb. 05/16 – Feb. 09/16	152	101	101	51
Feb. 10/16 – Mar. 22/16	133	88	88	44
Mar. 23/16 – Mar. 26/16	152	101	101	51
Mar. 27/16 – Jul. 07/16	126	84	84	42
Jul. 08/16 – Ago. 27/16	133	88	88	44
Ago. 28/16 – Dic. 25/16	126	84	84	42

- ≈ Máxima ocupación: Standard 3 adultos
≈ No aplica JUNIOR SUITE.



UNIVERSIDAD DE CUENCA



COMUNICADO 21 DE AGOSTO DE 2015 TARIFAS NETAS PARA MAYORISTAS MERCADO ECUATORIANO DESTINOS INTERNACIONALES PARA ESTADÍAS A PARTIR DEL 26 DE DICIEMBRE DE 2015 AL 25 DE DICIEMBRE DE 2016

Hotel Decameron Las Heliconias – 98 habitaciones – Región Cafetera de Colombia

Período	Sencilla	Doble	Triple	Niños
Dic. 26/15 – Ene. 03/16	174	116	116	58
Ene. 04/16 – Feb. 04/16	126	84	84	42
Feb. 05/16 – Feb. 09/16	150	100	100	50
Feb. 10/16 – Mar. 22/16	126	84	84	42
Mar. 23/16 – Mar. 26/16	150	100	100	50
Mar. 27/16 – Jul. 07/16	122	81	81	41
Jul. 08/16 – Ago. 27/16	126	84	84	42
Ago. 28/16 – Dic. 25/16	122	81	81	41

~ Máxima ocupación: 5 adultos

~ Tarifas incluyen entrada al Parque Temático Agropecuario PANACA

~ Suplementos en habitación tipo superior: USD 13 por adulto por noche, en acomodación doble/triple. No se aceptan sencillas en este tipo de habitación.

~ Suplemento en habitación Deluxe: USD 32 por adulto por noche, en acomodación doble/triple. No se aceptan sencillas en este tipo de habitación.

Nuevo!!! Royal Decameron Isleño – 220 habitaciones – San Andrés Islas, Colombia

~ Tarifas para individuales (menor a 10 habitaciones):

Período	Sencilla	Doble	Triple	Niños
Dic. 26/15 – Ene. 03/16	240	160	160	80
Ene. 04/16 – Feb. 04/16	158	105	105	53
Feb. 05/16 – Feb. 09/16	193	128	128	64
Feb. 10/16 – Mar. 22/16	158	105	105	53
Mar. 23/16 – Mar. 26/16	193	128	128	64
Mar. 27/16 – Jul. 07/16	145	97	97	48
Jul. 08/16 – Ago. 27/16	153	102	102	51
Ago. 28/16 – Dic. 25/16	145	97	97	48

~ Máxima ocupación: Standard King 3 adultos (Cama King + cama adicional), Standard Twin 2 adultos (2 camas twin)
~ No se aceptan niños menores de 12 años.

~ Tarifas para grupos a partir de 10 habitaciones en adelante:

Período	Sencilla	Doble	Triple	Niños
Dic. 26/15 – Ene. 03/16	300	200	200	100
Ene. 04/16 – Feb. 04/16	197	132	132	66
Feb. 05/16 – Feb. 09/16	241	161	161	80
Feb. 10/16 – Mar. 22/16	197	132	132	66
Mar. 23/16 – Mar. 26/16	241	161	161	80
Mar. 27/16 – Jul. 07/16	182	121	121	61
Jul. 08/16 – Ago. 27/16	191	128	128	64
Ago. 28/16 – Dic. 25/16	182	121	121	61

~ Máxima ocupación: Standard King 3 adultos (Cama King + cama adicional), Standard Twin 2 adultos (2 camas twin)
~ No se aceptan niños menores de 12 años.



UNIVERSIDAD DE CUENCA



COMUNICADO 21 DE AGOSTO DE 2015 TARIFAS NETAS PARA MAYORISTAS MERCADO ECUATORIANO DESTINOS INTERNACIONALES PARA ESTADÍAS A PARTIR DEL 26 DE DICIEMBRE DE 2015 AL 25 DE DICIEMBRE DE 2016

Cartagena – Isla Palma

1 ^{er} bus sale a:	11:00	Llega a Isla Palma a:	14:20
2 ^{do} bus sale a:	13:00	Llega a Isla Palma a:	16:20

Isla Palma – Cartagena

1 ^{er} bus sale a:	09:00	Llega a Decameron Cartagena a:	12:20
2 ^{do} bus sale a:	13:30	Llega a Decameron Cartagena a:	17:00

~ Los detalles del vuelo deben ser informados al momento de la reservación.

~ Si los pasajeros llegan a Cartagena después de las 11:30 AM o salen en vuelos que les exige estar en el aeropuerto antes de las 3:00 PM, se les debe reservar la 1^{ra} ó 2^{da} noche en Cartagena según corresponda.

Decameron Cartagena -- 280 habitaciones - Cartagena, Colombia

Período	Sencilla	Doble	Triple	Niños
Dic. 26/15 – Ene. 03/16	174	116	116	58
Ene. 04/16 – Feb. 04/16	126	84	84	42
Feb. 05/16 – Feb. 09/16	150	100	100	50
Feb. 10/16 – Mar. 22/16	126	84	84	42
Mar. 23/16 – Mar. 26/16	150	100	100	50
Mar. 27/16 – Jul. 07/16	122	81	81	41
Jul. 08/16 – Ago. 27/16	126	84	84	42
Ago. 28/16 – Dic. 25/16	122	81	81	41

~ Máxima ocupación: Standard 3 adultos / Junior Suite 4 adultos

~ No aplica JUNIOR SUITE.

Decameron Galeón – 243 habitaciones - Santa Marta, Colombia

Período	Sencilla	Doble	Triple	Niños
Dic. 26/15 – Ene. 03/16	174	116	116	58
Ene. 04/16 – Feb. 04/16	126	84	84	42
Feb. 05/16 – Feb. 09/16	150	100	100	50
Feb. 10/16 – Mar. 22/16	126	84	84	42
Mar. 23/16 – Mar. 26/16	150	100	100	50
Mar. 27/16 – Jul. 07/16	122	81	81	41
Jul. 08/16 – Ago. 27/16	126	84	84	42
Ago. 28/16 – Dic. 25/16	122	81	81	41

~ Máxima ocupación: Standard 3 adultos / Junior Suite 4 adultos

~ Suplemento en JUNIOR SUITE: USD 13 por adulto por noche en habitación doble o triple. No se aceptan sencillas en este tipo de habitación.

~ Nota: Habitaciones cuádruples son siempre acomodadas en suite sin cargo adicional.

Decameron Panaca – Hotel, Centro de Convenciones, Parques & Spa - Región Cafetera de Colombia - 125 habitaciones

Período	Sencilla	Doble	Triple	Niños
Dic. 26/15 – Ene. 03/16	174	116	116	58
Ene. 04/16 – Feb. 04/16	126	84	84	42
Feb. 05/16 – Feb. 09/16	150	100	100	50
Feb. 10/16 – Mar. 22/16	126	84	84	42
Mar. 23/16 – Mar. 26/16	150	100	100	50
Mar. 27/16 – Jul. 07/16	122	81	81	41
Jul. 08/16 – Ago. 27/16	126	84	84	42
Ago. 28/16 – Dic. 25/16	122	81	81	41

~ Máxima ocupación: 4 adultos

~ Suplemento por Villa (fincas): USD 63 por villa por noche

~ Tarifas incluyen entrada al Parque Temático Agropecuario PANACA



UNIVERSIDAD DE CUENCA



COMUNICADO 21 DE AGOSTO DE 2015 TARIFAS NETAS PARA MAYORISTAS MERCADO ECUATORIANO DESTINOS INTERNACIONALES PARA ESTADÍAS A PARTIR DEL 26 DE DICIEMBRE DE 2015 AL 25 DE DICIEMBRE DE 2016

COLOMBIA

Hotel Royal Decameron Barú Beach Resort, Spa & Centro de Convenciones 366 habitaciones

~ Tarifas para individuales (menor a 10 habitaciones):

Habitación standard

Período	Sencilla	Doble	Triple	Niños
Dic. 26/15 - Ene. 03/16	126	84	84	42
Ene. 04/16 - Feb. 04/16	111	74	74	37
Feb. 05/16 - Feb. 09/16	126	84	84	42
Feb. 10/16 - Mar. 22/16	111	74	74	37
Mar. 23/16 - Mar. 26/16	103	68	68	34
Mar. 27/16 - Jul. 07/16	126	84	84	42
Jul. 08/16 - Ago. 27/16	103	68	68	34
Ago. 28/16 - Dic. 25/16	111	74	74	37

~ Máxima ocupación: 4 adultos

~ Suplemento Standard vista al mar: USD 13 por adulto por noche en habitación doble o triple. USD 25 por adulto por noche en habitación sencilla.

~ Suplemento habitación Deluxe frente al mar: USD 32 por adulto por noche en habitación doble o triple. USD 63 por adulto por noche en habitación sencilla.

~ Las anteriores tarifas NO son válidas para grupos de 10 habitaciones o más.

~ Tarifas para grupos a partir de 10 habitaciones:

Habitación standard

Período	Sencilla	Doble	Triple	Niños
Dic. 26/15 - Ene. 03/16	300	200	200	100
Ene. 04/16 - Feb. 04/16	197	132	132	66
Feb. 05/16 - Feb. 09/16	241	161	161	80
Feb. 10/16 - Mar. 22/16	197	132	132	66
Mar. 23/16 - Mar. 26/16	241	161	161	80
Mar. 27/16 - Jul. 07/16	182	121	121	61
Jul. 08/16 - Ago. 27/16	191	128	128	64
Ago. 28/16 - Dic. 25/16	182	121	121	61

~ Máxima ocupación: 4 adultos

~ Suplemento Standard vista al mar: USD 13 por adulto por noche en habitación doble o triple. USD 25 por adulto por noche en habitación sencilla.

~ Suplemento habitación Deluxe frente al mar: USD 32 por adulto por noche en habitación doble o triple. USD 63 por adulto por noche en habitación sencilla.

Decameron Isla Palma - 42 habitaciones - Archipiélago de San Bernardo, Colombia

Período	Sencilla	Doble	Triple	Niños
Dic. 26/15 - Ene. 03/16	189	126	126	63
Ene. 04/16 - Feb. 04/16	139	93	93	46
Feb. 05/16 - Feb. 09/16	158	105	105	53
Feb. 10/16 - Mar. 22/16	139	93	93	46
Mar. 23/16 - Mar. 26/16	158	105	105	53
Mar. 27/16 - Jul. 07/16	133	88	88	44
Jul. 08/16 - Ago. 27/16	139	93	93	46
Ago. 28/16 - Dic. 25/16	133	88	88	44

~ Máxima ocupación: 3 adultos ó 2 adultos + 2 niños

~ No aplica SUITE.

~ El traslado Aeropuerto - Decameron Cartagena - Isla Palma - Decameron Cartagena - Aeropuerto. es por bus hasta la población de Rincón del Mar en el Departamento de Sucre (3 horas) y luego en lancha rápida hasta Isla Palma (20 minutos). Horario de traslados:

4 de 11



UNIVERSIDAD DE CUENCA



COMUNICADO 21 DE AGOSTO DE 2015 TARIFAS NETAS PARA MAYORISTAS MERCADO ECUATORIANO DESTINOS INTERNACIONALES PARA ESTADÍAS A PARTIR DEL 26 DE DICIEMBRE DE 2015 AL 25 DE DICIEMBRE DE 2016

Royal Decameron Los Cabos – 216 habitaciones – San José del Cabo

Standard vista a la piscina o al jardín

Período	Sencilla	Doble	Triple	Niños
Dic. 26/15 – Ene. 03/16	189	126	126	63
Ene. 04/16 - Feb. 04/16	133	88	88	44
Feb. 05/16 - Feb. 09/16	164	109	109	55
Feb. 10/16 - Mar. 22/16	133	88	88	44
Mar. 23/16 - Mar. 26/16	164	109	109	55
Mar. 27/16 – Jul. 07/16	111	74	74	37
Jul. 08/16 – Ago. 27/16	120	80	80	40
Ago. 28/16 – Dic. 25/16	111	74	74	37

≈ Máxima ocupación: 4 adultos

≈ Suplemento habitación vista al mar: USD 19 por adulto por noche en habitación doble o triple. USD 38 por adulto por noche en habitación sencilla. Habitación vista al mar sólo serán confirmadas previa solicitud.

EL SALVADOR

Hotel Royal Decameron Salinitas – 552 habitaciones - El Salvador

Período	Sencilla	Doble	Triple	Niños
Dic. 26/15 – Ene. 03/16	186	124	124	62
Ene. 04/16 - Feb. 04/16	118	79	79	40
Feb. 05/16 - Feb. 09/16	156	104	104	52
Feb. 10/16 - Feb. 29/16	118	79	79	40
Mar. 01/16 - Mar. 22/16	104	69	69	35
Mar. 23/16 - Mar. 26/16	156	104	104	52
Mar. 27/16 – Jul. 07/16	95	63	63	32
Jul. 08/16 – Ago. 27/16	104	69	69	35
Ago. 28/16 – Dic. 25/16	95	63	63	32

≈ Máxima ocupación: 4 adultos

≈ Suplemento habitación tipo superior: USD 13 por adulto por noche en habitación doble o triple. USD 25 por adulto por noche en habitación sencilla.

HAITI

Nuevo!!! Hotel Royal Decameron Indigo – 400 habitaciones – Côte de Arcadins

Período	Sencilla	Doble	Triple	Niños
Dic. 26/15 – Ene. 03/16	126	84	84	42
Ene. 04/16 - Feb. 04/16	111	74	74	37
Feb. 05/16 - Feb. 09/16	126	84	84	42
Feb. 10/16 - Feb. 29/16	111	74	74	37
Mar. 01/16 - Mar. 22/16	103	68	68	34
Mar. 23/16 - Mar. 26/16	126	84	84	42
Mar. 27/16 – Jul. 07/16	103	68	68	34
Jul. 08/16 – Ago. 27/16	111	74	74	37
Ago. 28/16 – Dic. 25/16	103	68	68	34

≈ Máxima ocupación: 3 adultos ó 2 adultos + 1 niño

PERU

Hotel Royal Decameron Punta Sal (Consultar tarifario regional)



UNIVERSIDAD DE CUENCA



COMUNICADO 21 DE AGOSTO DE 2015 TARIFAS NETAS PARA MAYORISTAS MERCADO ECUATORIANO DESTINOS INTERNACIONALES PARA ESTADÍAS A PARTIR DEL 26 DE DICIEMBRE DE 2015 AL 25 DE DICIEMBRE DE 2016

Hotel Royal Decameron Montego Beach – 142 habitaciones - Montego Bay, Jamaica Standard vista al mar

Período	Sencilla	Doble	Triple	Niños
Dic. 26/15 – Ene. 03/16	237	158	158	79
Ene. 04/16 – Feb. 04/16	180	120	120	60
Feb. 05/16 – Feb. 09/16	225	150	150	75
Feb. 10/16 – Mar. 22/16	180	120	120	60
Mar. 23/16 – Mar. 26/16	225	150	150	75
Mar. 27/16 – Jul. 07/16	132	88	88	44
Jul. 08/16 – Ago. 27/16	147	98	98	49
Ago. 28/16 – Dic. 25/16	132	88	88	44

≈ Máxima ocupación: 4 adultos

NOTA: Las tarifas de los hoteles en JAMAICA **NO INCLUYEN** impuesto gubernamental al turismo de USD 4 por habitación por noche, mismo que deberá ser recaudado al momento del pago de la reserva.



Hotel Royal Decameron Complex – 620 habitaciones - Nuevo Vallarta

Período	Sencilla	Doble	Triple	Niños
Dic. 26/15 – Ene. 03/16	189	126	126	63
Ene. 04/16 – Feb. 04/16	129	86	86	43
Feb. 05/16 – Feb. 09/16	172	115	115	58
Feb. 10/16 – Feb. 29/16	129	86	86	43
Mar. 01/16 – Mar. 22/16	111	74	74	37
Mar. 23/16 – Mar. 26/16	172	115	115	58
Mar. 27/16 – Jul. 07/16	98	65	65	33
Jul. 08/16 – Ago. 27/16	111	74	74	37
Ago. 28/16 – Dic. 25/16	98	65	65	33

≈ Máxima ocupación: 4 adultos ó 2 adultos + 2 niños

≈ Suplemento frente al mar: USD 13 por persona por noche en habitación doble o triple. USD 25 por noche en habitación sencilla.

Decameron Los Cocos – 240 habitaciones - Rincón de Guayabitos

Período	Sencilla	Doble	Triple	Niños
Dic. 26/15 – Ene. 03/16	147	98	98	50
Ene. 04/16 – Feb. 04/16	107	72	72	36
Feb. 05/16 – Feb. 09/16	126	84	84	42
Feb. 10/16 – Feb. 29/16	107	72	72	36
Mar. 01/16 – Mar. 22/16	98	65	65	33
Mar. 23/16 – Mar. 26/16	126	84	84	42
Mar. 27/16 – Jul. 07/16	87	58	58	29
Jul. 08/16 – Ago. 27/16	98	65	65	33
Ago. 28/16 – Dic. 25/16	87	58	58	29

≈ Máxima ocupación: Standard 4 adultos / Superior 4 adultos

≈ Suplemento habitación superior: USD 13 por adulto por noche en habitación doble o triple. USD 25 por adulto por noche en habitación sencilla.



UNIVERSIDAD DE CUENCA



COMUNICADO 21 DE AGOSTO DE 2015 TARIFAS NETAS PARA MAYORISTAS MERCADO ECUATORIANO DESTINOS INTERNACIONALES PARA ESTADÍAS A PARTIR DEL 26 DE DICIEMBRE DE 2015 AL 25 DE DICIEMBRE DE 2016

A continuación presentamos las **tarifas netas para mayoristas 2016** de los HOTELES DECAMERON en los destinos internacionales aplicables al mercado ecuatoriano expresadas en dólares americanos (USD).



Hotel Royal Decameron Golf, Beach Resort & Villas - 852 habitaciones - Farallón, Costa Pacífica

Habitaciones con vista al jardín

Período	Sencilla	Doble	Triple	Niños
Dic. 26/15 - Ene. 03/16(*)	297	198	198	99
Ene. 04/16 - Feb. 04/16	152	101	101	51
Feb. 05/16 - Feb. 09/16	185	123	123	62
Feb. 10/16 - Feb. 29/16	152	101	101	51
Mar. 01/16 - Mar. 22/16	129	86	86	43
Mar. 23/16 - Mar. 26/16	185	123	123	62
Mar. 27/16 - Jul. 07/16	109	73	73	37
Jul. 08/16 - Ago. 27/16	129	86	86	43
Ago. 28/16 - Dic. 25/16	109	73	73	37

(*)Se comercializará mínimo 4 noches para fin de año, esto será pasando por la noche del 31 de diciembre.

Suplementos en habitación de hotel:

	Doble	Sencilla
Acomodación		
Habitación vista al mar	10	20
Habitación frente a la playa	15	30
Habitación superior	20	50

Los anteriores suplementos son por adulto por noche.

Máxima ocupación: 3 adultos + 1 niño ó 2 adultos + 2 niños / Superior: 4 adultos

SUPLEMENTOS POR VILLAS COSTA BLANCA

Período	Recargo Deluxe		Recargo Suite	
	Sencilla	Doble	Sencilla	Doble
Noches de Sábado	40	20	70	35
Noches de domingo a viernes	N/A	N/A	30	15

Recargos aplican por adulto por noche.

Villas Deluxe - Máxima ocupación: 2 adultos + 1 niño

Villas Suite - Máxima ocupación: 2 adultos + 2 niños



Hotel Royal Decameron Club Caribbean - 193 habitaciones - Runaway Bay, Jamaica

Bungalow con vista al jardín o Suite

Período	Sencilla	Doble	Triple	Niños
Dic. 26/15 - Ene. 03/16	225	150	150	75
Ene. 04/16 - Feb. 04/16	165	110	110	55
Feb. 05/16 - Feb. 09/16	210	140	140	70
Feb. 10/16 - Mar. 22/16	165	110	110	55
Mar. 23/16 - Mar. 26/16	210	140	140	70
Mar. 27/16 - Jul. 07/16	123	82	82	42
Jul. 08/16 - Ago. 27/16	143	95	95	48
Ago. 28/16 - Dic. 25/16	123	82	82	42

Máxima ocupación: Habitación tipo bungalow 3 adultos ó 2 adultos + 2 niños

Suplemento para Bungalow frente al mar: USD 19 por adulto por noche en habitación doble o triple. USD 38 por noche en habitación sencilla.

NOTA: Las tarifas de los hoteles en JAMAICA **NO INCLUYEN** impuesto gubernamental al turismo de USD 4 por habitación por noche, mismo que deberá ser recaudado al momento del pago de la reserva.

1 dc 11



UNIVERSIDAD DE CUENCA



COMUNICADO 21 DE AGOSTO DE 2015 TARIFAS PÚBLICAS PARA MERCADO ECUATORIANO DESTINOS INTERNACIONALES PARA ESTADÍAS A PARTIR DEL 26 DE DICIEMBRE DE 2015 AL 25 DE DICIEMBRE DE 2016

ANEXO: TARIFAS PÚBLICAS TRASLADOS AEROPUERTO - HOTEL - AEROPUERTO

	TARIFAS POR PASAJERO	
	Round trip	One way
PANAMÁ		
Aeropuerto de Tocumen - Hotel de Ciudad	26	17
Aeropuerto de Tocumen - Hotel de Playa	43	26
Aeropuerto de Tocumen - Hotel de Playa / Hotel de Ciudad	57	57
EL SALVADOR	Round trip	One way
Aeropuerto de Comalapa - Royal Decameron Salinitas	46	29
SANTA MARTA	Round trip	One way
Aeropuerto Simón Bolívar - Decameron Galeón	13	9
CARTAGENA	Round trip	One way
Aeropuerto Rafael Núñez - Decameron Cartagena	13	9
Aeropuerto Rafael Núñez - Decameron Isla Palma	13	9
Aeropuerto Rafael Núñez - Decameron Cartagena - Decameron Isla Palma	55	33
Aeropuerto Rafael Núñez - Decameron Cartagena - Decameron Galeón	83	50
BARÚ	Round trip	One way
Aeropuerto Rafael Núñez - Royal Decameron Barú	33	20
Aeropuerto Rafael Núñez - Royal Decameron Barú - Decameron Cartagena	39	24
LETICIA / AMAZONAS	Round trip	One way
Aeropuerto Vásquez Cobo - Decalodge Ticuna	13	9
SAN ANDRÉS	Round trip	One way
Aeropuerto Gustavo Rojas Pinilla - Hoteles Decameron San Andrés	19	12
PANACA - REGIÓN CAFETERA	Round trip	One way
Aeropuerto Internacional Matecaña (Pereira) - Hotel Decameron Panaca	43	26
Aeropuerto Internacional El Edén (Armenia) - Hotel Decameron Panaca	25	16
Aeropuerto Internacional Alfonso Bonilla Aragón (Cali) - Decameron Panaca de 2 a 3 personas	248	149
Aeropuerto Internacional Alfonso Bonilla Aragón (Cali) - Decameron Panaca de 4 a 7 personas	188	113
Aeropuerto Internacional Alfonso Bonilla Aragón (Cali) - Decameron Panaca de 8 a + personas	116	70

Condiciones para traslados:

- ~ Tarifas por persona (adulto, tercera edad, discapacitados, niño).
- ~ **Tarifas públicas comisionables sobre el 70%: 10% Mayorista ó 7% Minorista.**
- ~ No aplica descuentos sobre estas tarifas, no aplican liberados.
- ~ Infantes (0 a 2 años) gratis acompañado por adultos, sin derecho a silla.
- ~ Traslados en servicio regular compartido, MINIMO 2 PASAJEROS, excepto en casos que se indican lo contrario.
- ~ **Tarifas válidas hasta el 25 de diciembre de 2016, sujetas a disponibilidad y a cambio sin previo aviso.**
- ~ **Rutas que no estén en el listado, favor solicitar cotización.**



UNIVERSIDAD DE CUENCA



**COMUNICADO 21 DE AGOSTO DE 2015
TARIFAS PÚBLICAS PARA MERCADO ECUATORIANO
DESTINOS INTERNACIONALES**

PARA ESTADÍAS A PARTIR DEL 26 DE DICIEMBRE DE 2015 AL 25 DE DICIEMBRE DE 2016

FORMAS DE PAGO:

- ≈ Efectivo: Prepago o con depósito en la cuenta corriente del Banco Pichincha número 3446028004 a nombre de Hoteles Decameron Ecuador S.A. o directamente en las oficinas de Hoteles Decameron.
- ≈ Cheque: Prepago con depósito en la cuenta corriente del Banco Pichincha Número 3446028004 a nombre de Hoteles Decameron Ecuador S.A. o directamente en las oficinas de Hoteles Decameron, con una anticipación no inferior a 5 días hábiles al ingreso del pasajero al hotel.
- ≈ Tarjetas de crédito: En temporada baja aplica pagos a 3 meses sin intereses con tarjetas participantes, política promocional sujeta a disponibilidad y a cambio sin previo aviso y no combinable con otras promociones. En temporada media y alta aplican pagos a crédito corriente y diferido con intereses.

Reiterándoles el mejor de nuestros servicios, nos suscribimos de ustedes.

Muy Atentamente,

Hoteles Decameron Ecuador

10 de 11



UNIVERSIDAD DE CUENCA



COMUNICADO 21 DE AGOSTO DE 2015 TARIFAS PÚBLICAS PARA MERCADO ECUATORIANO DESTINOS INTERNACIONALES

PARA ESTADÍAS A PARTIR DEL 26 DE DICIEMBRE DE 2015 AL 25 DE DICIEMBRE DE 2016

- ≈ Tarifas no incluyen uso de la cajilla de seguridad ubicada en las habitaciones las cuales tienen un costo diario de US\$3 (sujeto a cambio sin previo aviso), excepto el Hotel Royal Decameron Isleño donde si está incluido el uso de la misma; servicio de lavandería; llamadas telefónicas nacionales e internacionales u otros cargos no estipulados en el programa Todo Incluido.
- ≈ Penalidades: Sobre cancelaciones de reservas individuales o "no shows" (pasajeros que no se presenten), se aplicarán las siguientes penalidades:

Reservas individuales	
Anticipación a la salida del viaje (días calendario)	Penalidad por pasajero
Menos de 3 días	Primera noche de alojamiento + valor de traslados
De 4 a 15 días	USD 50 + valor de traslados
De 15 a 30 días	USD 30 + valor de traslados

Reservas de grupos de menos de 50 habitaciones	
Anticipación a la salida del viaje (días calendario)	Penalidad por pasajero
31 días o más	Depósito de garantía
Menos de 31 días	No habrá devolución de lo pagado

Reservas de grupos de más de 50 habitaciones	
Anticipación a la salida del viaje (días calendario)	Penalidad por pasajero
45 días o más	Depósito de garantía
Menos de 45 días	No habrá devolución de lo pagado

POLÍTICAS DE PAGOS:

- ≈ **Reservas individuales:** Pago total en el tiempo establecido al momento de tomar la reserva en el sistema.

Reservas de Grupos				
Temporada	Si el ingreso al Hotel después de tomada la reserva sucede entre:	Pago inicial (por pasajero)	Segundo Pago	Tercer Pago
Resto del año	0 y 15 días	Pago total inmediato	-	-
	16 y 30 días	50% del total de la reserva, hasta 3 días contados después de tomada la reserva.	Diferencia restante, 4 días contados después de tomada la reserva.	-
	31 días ó más	USD 100 hasta 3 días contados después de tomada la reserva.	A los 15 días después de tomada la reserva, 50% del total de la reserva.	50% restante, 30 días antes de iniciar el viaje.
Enero, Febrero, Marzo, Julio, Agosto y feriados	0 y 30 días	Pago total inmediato	-	-
	31 días ó más	USD 100 hasta 3 días contados después de tomada la reserva.	A los 15 días después de tomada la reserva, 50% del total de la reserva.	50% restante, 30 días antes de iniciar el viaje.

- ≈ Toda reserva sea individual o de grupo, requiere estar pagada al 100% antes de la fecha de inicio del viaje.
- ≈ Las anteriores tarifas aplican a ventas en Ecuador únicamente. No pueden ser aplicadas a otros mercados. De no cumplir con esta disposición, la tarifa quedará sin efecto.
- ≈ Estas tarifas no se podrán entregar a ninguna compañía de comercio electrónico (punto com) sin la expresa autorización por escrito de HOTELES DECAMERON.

RESERVAS:

- ≈ Por favor toda solicitud de reserva debe ser solicitada al Call Center en Quito a los teléfonos (02) 6046969 o 1800 DECAME. Grupos al correo gyc.ecuador@decameron.com



UNIVERSIDAD DE CUENCA



COMUNICADO 21 DE AGOSTO DE 2015 TARIFAS PÚBLICAS PARA MERCADO ECUATORIANO DESTINOS INTERNACIONALES PARA ESTADÍAS A PARTIR DEL 26 DE DICIEMBRE DE 2015 AL 25 DE DICIEMBRE DE 2016

Decameron Los Delfines – 36 habitaciones - San Andrés Islas, Colombia

Período	Sencilla	Doble	Triple	Niños
Dic. 26/15 – Ene. 03/16	218	145	145	73
Ene. 04/16 – Feb. 04/16	158	105	105	53
Feb. 05/16 – Feb. 09/16	180	120	120	60
Feb. 10/16 – Mar. 22/16	158	105	105	53
Mar. 23/16 – Mar. 26/16	180	120	120	60
Mar. 27/16 – Jul. 07/16	150	100	100	50
Jul. 08/16 – Ago. 27/16	158	105	105	53
Ago. 28/16 – Dic. 25/16	150	100	100	50

≈ Máxima ocupación: Standard 2 adultos (una pareja, en cama matrimonial)

Decalodge Ticuna – 28 habitaciones - Leticia, Amazonas, Colombia

Período	Sencilla	Doble	Triple	Niños
Dic. 26/15 – Ene. 03/16	225	150	150	75
Ene. 04/16 – Feb. 04/16	165	110	110	55
Feb. 05/16 – Feb. 09/16	188	125	125	63
Feb. 10/16 – Mar. 22/16	165	110	110	55
Mar. 23/16 – Mar. 26/16	188	125	125	63
Mar. 27/16 – Jul. 07/16	158	105	105	53
Jul. 08/16 – Ago. 27/16	165	110	110	55
Ago. 28/16 – Dic. 25/16	158	105	105	53

≈ Máxima ocupación: 4 adultos

≈ Este hotel solo ofrece PLAN MAP (desayuno y cena)

≈ No aplica SUITE.

CONDICIONES GENERALES:

≈ Tarifas por persona en dólares estadounidenses (USD).

≈ Tarifas comisionables sobre la base del 70% (15% Mayorista ó 10% Minorista).

≈ Tarifas de Hotel Todo Incluido válidas para estadías de mínimo dos (2) noches.

≈ Los hoteles ofrecen plan Todo Incluido, excepto Decalodge Ticuna.

≈ Tarifas incluyen impuestos y seguro hotelero.

≈ Tarifa de niños aplica de 2 a 12 años de edad (no cumplidos) compartiendo habitación con mínimo dos adultos pagando tarifa de doble ó un adulto pagando tarifa de sencilla.

≈ **Tour Conductor (TC):** Otorgamos un T.C. por cada veinte (20) pax pagos, por quienes se debe cancelar el valor de los impuestos y cargos fijos ó un (1) TC de cortesía por cada treinta (30) pax pagos. Se debe escoger una de las dos opciones. No se confirmarán TC adicionales en el caso que la agencia traslade el mismo al cliente. No aplican tour conductor en temporada alta ni feriados.

≈ Tarifas sujetas a disponibilidad y a cambio sin previo aviso.

≈ Check-in: 3:00PM. Check-out: 12:00 del mediodía.

≈ Entradas antes de la hora de check-in o salidas después de la hora de check-out estarán sujetas a cobro adicional según discreción del hotel.

≈ SAN ANDRES 7X1: Los huéspedes de los Hoteles Decameron en San Andrés podrán utilizar las facilidades de todos los hoteles Decameron de la Isla (excepto el Royal Decameron Isleño) y de los servicios del Club de Playa ROCKY CAY sin costo adicional. Sujeto a reserva con 24 horas de anticipación y a disponibilidad. Transporte inter-hoteles y al Club de Playa no está incluido.

≈ **IMPORTANTE:** Huéspedes de los hoteles Decameron de la Isla diferentes al Royal Decameron Isleño, no tendrán acceso al uso de las facilidades de este, con la excepción del uso del Club de Playa del hotel, "The Islander", el cual ofrece snacks y bebidas de 10:00am. a 5:00pm. Se requiere previa reserva en sus hoteles.

≈ Huéspedes del Hotel Royal Decameron Aquarium, también tendrán acceso a cenar sin costo adicional en el Restaurante del Club de Playa "The Islander" en el Isleño, previa reserva.

≈ Huéspedes del Hotel Royal Decameron Isleño si tendrán acceso a las facilidades de los otros hoteles Decameron de la Isla previa reserva.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO

SISTEMA HODELINE WEB

Entrada (1394) Más visitados: [Comenzar a usar Fire](#)

Reserva: 7426246 Estado: COTIZACIÓN
Creado por: ANDREA BORJA
Vencimiento: 01/09/2015
Canal de venta: Puntos de venta

AGENCIA
Nº: 1191724646001 Sigla: A063
Agencia: A063-ATLANTIS TRAVEL FEC CIA. LTDA. Teléfono: 2584295/2561645
Asesor Externo: MERY SUSANA ESPINOSA GALVEZ Teléfono: 2584295
Agencia Interna: H099-HOTELES DECAMERON ECUADOR S.A.
Convenio: -SELECCIONE- Habilitar Pago

TITULAR
Identificación: CEDULA No: 1103192611
Nombre: NORMA MARINA JAPON RUILOVA Teléfono: 720089
Tipo de Reserva: GRUPO Modo Reserva: TELEFONO
Modo Publicidad: AGENCIA Solicitado Por: GUSTI 072561645
Asesor Int: CESAR CHRISTIAN VARGAS PAREDES Identificador Externo:
País Origen: ECUADOR Ciudad Origen: LOJA
País Destino: ECUADOR Ciudad Destino: GUAYAQUIL (SIMON B.C.)

COMPONENTE LIQUIDACIÓN
Hotel: ☒ Pagar Pax: 2.754,00
Transporte: ☐ Pagar Agencia: 2.561,22
Traslados: ☐ Total Abonos: 0,00
Convenio: ☐ Saldo Actual: 2.561,22
Factura:

RESERVA HOTELERA

Habitación	DPC	Entrada 15/09/2015	Cent.	Venc. 31/08/2015	Hab. 8	Ext.
1	Plan	ECU-HS82	Salida 17/09/2015 Voucher	Asig. N	Vál. N	Noc. 2
3	STANDARD TRO V.JARDIN-NORMAL - DOBLE	6 ADU				
4	SUPERIOR V.JARDIN-NORMAL - TRIPLE	3 ADU				

[Nueva](#) [Copiar](#) [Liquidar](#) [Reservar](#) [Regresar](#) [Refrescar](#) [Imprimir](#)



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO

CODIGOS DE CAMERON

173

174

175

176

177

178

179

180

181

182

183

184

185

186

187

188

189

190

191

192

193

194

195

196

197

198

199

200

201

202

203

204

205

206

207

208

209

210

211

212

213

214

215

216

217

218

219

220

221

222

223

224

225

226

227

228

229

230

231

232

233

234

235

236

237

238

239

240

241

242

243

244

245

246

247

248

249

250

251

252

253

254

255

256

257

258

259

260

261

262

263

264

265

266

267

268

269

270

271

272

273

274

275

276

277

278

279

280

281

282

283

284

285

286

287

288

289

290

291

292

293

294

295

296

297

298

299

300

301

302

303

304

305

306

307

308

309

310

311

312

313

314

315

316

317

318

319

320

321

322

323

324

325

326

327

328

329

330

331

332

333

334

335

336

337

338

339

340

341

342

343

344

345

346

347

348

349

350

351

352

353

354

355

356

357

358

359

360

361

362

363

364

365

366

367

368

369

370

371

372

373

374

375

376

377

378

379

380

381

382

383

384

385

386

387

388

389

390

391

392

393

394

395

396

397

398

399

400

401

402

403

404

405

406

407

408

409

410

411

412

413

414

415

416

417

418

419

420

421

422

423

424

425

426

427

428

429

430

431

432

433

434

435

436

437

438

439

440

441

442

443

444

445

446

447

448

449

450

451

452

453

454

455

456

457

458

459

460

461

462

463

464

465

466

467

468

469

470

471

472

473

474

475

476

477

478

479

480

481

482

483

484

485

486

487

488

489

490

491

492

493

494

495

496

497

498

499

500

501

502

503

504

505

506

507

508

509

510

511

512

513

514

515

516

517

518

519

520

521

522

523

524

525

526

527

528

529

530

531

532

533

534

535

536

537

538

539

540

541

542

543

544

545

546

547

548

549

550

551

552

553

554

555

556

557

558

559

560

561

562

563

564

565

566

567

568

569

570

571

572

573

574

575

576

577

578

579

580

581

582

583

584

585

586

587

588

589

590

591

592

593

594

595

596

597

598

599

600

601

602

603

604

605

606

607

608

609

610

611

612

613

614

615

616

617

618

619

620

621

622

623

624

625

626

627

628

629

630

631

632

633

634

635

636

637

638

639

640

641

642

643

644

645

646

647

648

649

650

651

652

653

654

655

656

657

658

659

660

661

662

663

664

665

666

667

668

669

670

671

672

673

674

675

676

677

678

679

680

681

682

683

684

685

686

687

688

689

690

691

692

693

694

695

696

697

698

699

700

701

702

703

704

705

706

707

708

709

710

711

712

713

714

715

716

717

718

719

720

721

722

723

724

725

726

727

728

729

730

731

732

733

734

735

736

737

738

739

740

741

742

743

744

745

746

747

748

749

750

751

752

753

754

755

756

757

758

759

760

761

762

763

764

765

766

767

768

769

770

771

772

773

774

775

776

777

778

779

780

781

782

783

784

785

786

787

788

789

790

791

792

793

794

795

796

797

798

799

800

801

802

803

804

805

806

807

808

809

810

811

812

813

814

815

816

817

818

819

820

821

822

823

824

825

826

827

828

829

830

831

832

833

834

835

836

837

838

839

840

841

842

843

844

845

846

847

848

849

850

851

852

853

854

855

856

857

858

859

860

861

862

863

864

865

866

867

868

869

870

871

872

873

874

875

876

877

878

879

880

881

882

883

884

885

886

887

888

889

890

891

892

893

894

895

896

897

898

899

900

901

902

903

904

905

906

907

908

909

910

911

912

913

914

915

916

917

918

919

920

921

922

923

924

925

926

927

928

929

930

931

932

933

934

935

936

937

938

939

940

941

942

943

944

945

946

947

948

949

950

951

952

953

954

955

956

957

958

959

960

961

962

963

964

965

966

967

968

969

970

971

972

973

974

975

976

977

978

979

980

981

982

983

984

985

986

987

988

989

990

991

992

993

994

995

996

997

998

999

1000

1001

1002

1003

1004

1005

1006

1007

1008

1009

1010

1011

1012

1013

1014

1015

1016

1017

1018

1019

1020

1021

1022

1023

1024

1025

1026

1027

1028

1029

1030

1031

1032

1033

1034

1035

1036

1037

1038

1039

1040

1041

1042

1043

1044

1045

1046

1047

1048

1049

1050

1051

1052

1053

1054

1055

1056

1057

1058

1059

1060

1061

1062

1063

1064

1065

1066

1067

1068

1069

1070

1071

1072

1073

1074

1075

1076

1077

1078

1079

1080

1081

1082

1083

1084

1085

1086

1087

1088

1089

1090

1091

1092

1093

1094

1095

1096

1097

1098

1099

1100

1101

1102

1103

1104

1105

1106

1107

1108

1109

1110

1111

1112

1113

1114

1115

1116

1117

1118

1119

1120

1121

1122

1123

1124

1125

1126

1127

1128

1129

1130

1131

1132

1133

1134

1135

1136

1137

1138

1139

1140

1141

1142

1143

1144

1145

1146

1147

1148

1149

1150

1151

1152

1153

1154

1155

1156

1157

1158

1159

1160

1161

1162

1163

1164

1165

1166

1167

1168

1169

1170

1171

1172

1173

1174

1175

1176

1177

1178

1179

1180

1181

1182

1183

1184

1185

1186

1187

1188

1189

1190

1191

1192

1193

1194

1195

1196

1197

1198

1199

1200

1201

1202

1203

1204

1205

1206

1207

1208

1209

1210

1211

1212

1213

1214

1215

1216

1217

1218

1219

1220

1221

1222

1223

1224

1225

1226

1227

1228

1229

1230

1231

1232

1233

1234

1235

1236

1237

1238

1239

1240

1241

1242

1243

1244

1245

1246

1247

1248

1249

1250

1251

1252

1253

1254

1255

1256

1257

1258

1259

1260

1261

1262

1263

1264

1265

1266

1267

1268

1269

1270

1271

1272

1273

1274

1275

1276

1277

1278

1279

1280

1281

1282

1283

1284

1285

1286

1287

1288

1289

1290

1291

1292

1293

1294

1295

1296

1297

1298

1299

1300

1301

1302

1303

1304

1305

1306

1307

1308

1309

1310

1311

1312

1313

1314

1315

1316

1317

1318

1319

1320

1321

1322

1323

1324

1325

1326

1327

1328

1329

1330

1331

1332

1333

1334

1335

1336

1337

1338

1339

1340

1341

1342

1343

1344

1345

1346

1347

1348

1349

1350

1351

1352

1353

1354

1355

1356

1357

1358

1359

1360

1361

1362

1363

1364

1365

1366

1367

1368

1369

1370

1371

1372

1373

1374

1375

1376

1377

1378

1379

1380

1381

1382

1383

1384

1385

1386

1387

1388

1389

1390

1391

1392

1393

1394

1395

1396

1397

1398

1399

1400

1401

1402

1403

1404

1405

1406

1407

1408

1409

1410

1411

1412

1413

1414

1415

1416

1417

1418

1419

1420

1421

1422

1423

1424

1425

1426

1427

1428

1429

1430

1431

1432

1433

1434

1435

1436

1437

1438

1439

1440

1441

1442

1443

1444

1445

1446

1447

1448

1449

1450

1451

1452

1453

1454

1455

1456

1457

1458

1459

1460

1461

1462

1463

1464

1465

1466

1467

1468

1469

1470

1471

1472

1473

1474

1475

1476

1477

1478

1479

1480

1481

1482

1483

1484

1485

1486

1487

1488

1489

1490

1491

1492

1493

1494

1495

1496

1497

1498

1499

1500

1501

1502

1503

1504

1505

1506

1507

1508

1509

1510

1511

1512

1513

1514

1515

1516

1517

1518

1519

1520

1521

1522

1523

1524

1525

1526

1527

1528

1529

1530

1531

1532

1533

1534

1535

1536

1537

1538

1539

1540

1541

1542

1543

1544

1545

1546

1547

1548

1549

1550

1551

1552

1553

1554

1555

1556

1557

1558

1559

1560

1561

1562

1563

1564

1565

1566

1567

1568

1569

1570

1571

1572

1573

1574

1575

1576

1577

1578

1579

1580

1581

1582

1583

1584

1585

1586

1587

1588

1589

1590

1591

1592

1593

1594

1595

1596

1597

1598

1599

1600

1601

1602

1603

1604

1605

1606

1607

1608

1609

1610

1611

1612

1613

1614

1615

1616

1617

1618

1619



UNIVERSIDAD DE CUENCA

UNIVERSIDAD DE CUENCA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD

CARRERA DE TURISMO

**MANUAL DE PROCESOS OPERATIVOS PARA HOTELES ALL INCLUSIVE
EN ECUADOR: CASO DECAMERON**

**DISEÑO DE MONOGRAFIA PREVIA A LA OBTENCION DEL TITULO DE
“INGENIERO EN TURISMO”**

NOMBRE DE LOS ESTUDIANTES:

CESAR CHRISTIAN VARGAS PAREDES

[\(\[chrisdylan02@hotmail.com\]\(mailto:chrisdylan02@hotmail.com\)\)](mailto:chrisdylan02@hotmail.com)

KARLA JOHANA QUEZADA ERRAEZ

[\(\[karlaq_160888@hotmail.com\]\(mailto:karlaq_160888@hotmail.com\)\)](mailto:karlaq_160888@hotmail.com)

CUENCA, MAYO DEL 2015



UNIVERSIDAD DE CUENCA

1. TÍTULO DE LA MONOGRAFÍA

MANUAL DE PROCESOS OPERATIVOS PARA HOTELES ALL INCLUSIVE EN ECUADOR: CASO DECAMERON.

2. NOMBRE DEL ESTUDIANTE

CESAR CHRISTIAN VARGAS PAREDES

(Chrisdylan02@hotmail.com)

KARLA JOHANA QUEZADA ERRAEZ

(karlaq_160888@hotmail.com)

3. RESUMEN DEL DISEÑO DE LA MONOGRAFÍA

Con la aparición del turismo, desde finales del siglo XVIII surgieron a lo largo de los tiempos muchas necesidades que las personas deseaban satisfacer, ya sea por trabajo, ocio, diversión se desplazaban de un lugar a otro; y para ello la idea de pernoctar era esencial, surgiendo así diferentes establecimientos que ofrecen a los turistas alojamiento, alimentación, y servicios complementarios que hacen más fácil el viaje de las personas.

El Ecuador es un país con gran riqueza turística que brinda todas las facilidades para sus visitantes, convirtiéndolo en un país preferido para turistas nacionales y extranjeros.

El turista al realizar un viaje busca comodidad y buen servicio durante su estadía, por tal razón en el Ecuador existen establecimientos con diferentes categorías y de diferentes tipos que brindan al turista los mejores servicios haciendo placentera su visita al país, uno de los tipos de alojamiento que tiene actualmente mucha acogida es el servicio ALL INCLUSIVE (todo incluido) que atrae a turistas de todo el mundo.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

La empresa más reconocida en el Ecuador en ofrecer servicio ALL INCLUSIVE es la Cadena Hoteles Decameron. El presente trabajo de investigación aplicará un método cualitativo de investigación que se desarrolla mediante visitas al hotel, entrevistas con los empleados y huéspedes, además de obtendrá información del manejo interno del hotel así como en sus puntos y cadenas de venta.

Todos los datos serán dados a conocer de manera clara y precisa, haciendo que la investigación aporte al estudio para nuevas generaciones.

4. PLANTEAMIENTO DEL PROYECTO DE MONOGRAFIA

Hoteles Decameron es un empresa con reconocimiento a nivel mundial que dentro de su prioridad está el brindar el mejor servicio a los turistas, todo eso se refleja en el número de personas que compran estadías en todos los hoteles que ya han tenido la experiencia de visitar los hoteles y que muchos de ellos también lo hacen por recomendaciones de amigos, familia, etc.

El servicio Todo Incluido es el eje en el que se desarrolla la empresa al brindar servicios de alojamiento, alimentación ilimitada, restaurantes de especialidad, buffet y snack, bebidas y licores ilimitados, shows todos los días, entretenimiento gimnasio, etc.

Al realizar este manual se pretende dar a los empleados una guía que fundamente su trabajo, teniendo como objetivo principal el brindar un servicio de calidad a todos los clientes, son muchos los factores que de establecen en el área del turismo y la hotelería, todo esos termino se darán a conocer en esta investigación, tomando en cuenta el desarrollo del servicio Todo Incluido en hoteles de sol y playa.

La idea de realizar este manual surge por la falta de una guía en Hoteles Decameron, que ayude a cada área a desempeñar sus funciones de manera eficiente y eficaz, así como para las personas que ingresan a trabajar tanto en el área operativa, como en el área comercial tengan claro cuáles son los



UNIVERSIDAD DE CUENCA

procesos operativos a seguir y puedan realizar su trabajo sin interferir con otras áreas y poder brindar una capacitación adecuada al nuevo aspirante de la empresa.

Además este manual serviría como base para empresas Hoteleras que comienzan a manejar el sistema All inclusive en el Ecuador.

5. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

Para lograr el objetivo trazado se utilizarán las siguientes referencias bibliográficas siendo estas las más relevantes.

Los hoteles “todo incluido” empezaron hace varias décadas, con el primer “Club Med” y se han multiplicado especialmente en destinos playeros. Aunque es cierto que incluyen la comida, bebidas y actividades, no todos son iguales. Hay económicos, moderados y de lujo. Los hay para familias o para parejas solamente, que son favoritos de quienes están de luna de miel.

El concepto de los Hoteles All Inclusive es similar, en todos se paga una tarifa fija y si no hace gasto extra, además tendrá sus vacaciones totalmente cubiertas, sin tener que gastar adicional.
(<http://encruceros.about.com/od/Tiposderesorts/a/Qu-E-Es-Un-Hotel-Todo-Incluido.htm>, acceso 02 de junio 15: 52.)

Manual: Un manual es una recopilación en forma de texto, que recoge en una forma minuciosa y detallada todas las instrucciones que se deben seguir para realizar una determinada actividad, de una manera sencilla, para que sea fácil de entender, y permita a su lector, desarrollar correctamente la actividad propuesta, sin temor a errores.

Proceso: Es la secuencia de pasos necesarios para realizar una actividad. Si al hablar del manual, decíamos que recopilaba las instrucciones para realizar una actividad, podemos definir de manera global que el manual es una recopilación



UNIVERSIDAD DE CUENCA

de procesos
(http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/economicas/2006862/lecciones/capitulo%209/cap9_f.htm. Acceso 02 de junio)

Los Procedimientos Operativos son complementarios del Manual de Calidad y describen con detalle cómo, quién, cuándo, dónde, se realizan las actividades definidas en el Manual de Calidad.
(http://www.redeuroparc.org/sistema_calidad_turistica/ManualGuiaparalaelaboraciondeProcedimientosO.pdf. Acceso 02 de junio.)

Hotel: es una institución de carácter público que ofrece al viajero alimento, alimentación, bebidas y entretenimiento quien opera con la finalidad de obtener utilidades. (De la Torre, Francisco. *Administración Hotelera* pág. 23).

El departamento de ventas: Es uno de los pilares del hotel comercial y Obviamente la existencia del hotel depende de la venta del servicio al público el cual es sumamente importante en la Hotelería. (De la Torre, Francisco. *Administración Hotelera* pág. 65)

Marketing hotelero. Hoy en día es una de las herramientas principales que busca la fidelización del cliente como poder del mercado para ello no debemos descuidar en ningún momento las oportunidades que el propio cliente nos da, adicional podemos definir dos tipos de marketing el estratégico y el operacional (Fonseca, Elena. *Gestión Hotelera* pág. 561).

Cadena hotelera: Es aquella que engloba unificadamente a un número determinado de hoteles con una distribución territorial relativamente amplia quienes normalmente comparten el mismo nombre y las mismas políticas como en este caso Hoteles Decamerón. (Fonseca, Elena. *Gestión Hotelera* pág. 471).



UNIVERSIDAD DE CUENCA

La animación turística según la organización mundial del turismo es toda acción realizada en o sobre un grupo, una colectiva o un medio con la intención de desarrollar la comunicación y garantizar la vida social. (Labollita María, Farre Monika. *Animación en el Ámbito Turístico*. Pág. 1).

6. OBJETIVOS, METAS, TRANSFERENCIA DE RESULTADOS E IMPACTOS

OBJETIVO GENERAL.

- Elaborar un Manual de procesos operativos para el área comercial de hoteles All Inclusive en Ecuador: caso Decameron.

OBJETIVOS ESPECIFICOS.

- Identificar los procesos operativos que conforman el área comercial de Hoteles Decameron.
- Crear herramientas que permitan seleccionar al personal acorde a las actividades que se realizan en el área comercial de Hoteles Decameron
- Establecer métodos para la correcta aplicación del Manual de procesos operativos para el área comercial de Hoteles Decameron

METAS.

- Exponer los diferentes procesos operativos del área comercial que tiene Hoteles Decameron para lograr un mejor funcionamiento de cada uno de ellos.
- Obtener un manual que sirva como guía para que la persona que sea contratada por hoteles Decameron cumpla con los requisitos y labores designadas en cada área.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- Explicar los procedimientos que se realizan en el área comercial de hoteles Decameron con la finalidad de tener un manual que sirva como base para mejorar el servicio

Culminada la monografía se enviará una copia al Centro de documentación Juan Bautista Vásquez, además se dará a conocer este manual a Hoteles Decameron que servirá al personal que labora en las diferentes áreas y con la aplicación se brindará un servicio de calidad y satisfacción a sus clientes y fidelización de cada una de las personas que visiten estos establecimientos.

IMPACTOS.

- El principal impacto que tendrá esta monografía es Profesional debido a que contribuiremos a la formación profesional del personal que labora en Hoteles Decameron y esto a su vez se verá reflejado en el buen servicio que se dé a los turistas y lograr obtener buenas referencias y principalmente un incremento en el flujo de turistas hasta las instalaciones de los Hoteles y desde luego tener una marketing estratégico que busca fidelizar al cliente como poder del mercado.
- Así mismo uno de los impactos importantes es el Económico ya que gracias a esto Hoteles Decameron se verá beneficiado y podrá lograr con las metas estipuladas mensualmente y las personas que laboran para la empresa se verán beneficiadas con bonos extras a sus salarios o con gratificaciones por parte de los Administradores del Hotel.

7. TÉCNICAS DE TRABAJO

Las técnicas a utilizarse para realizar esta monografía serán las investigaciones vía internet, libros y conocimientos personales que se ha venido consiguiendo durante el periodo de trabajo en la Empresa de Hoteles Decameron , también en la elaboración de esta monografía se utilizara fichas y entrevistas a las



UNIVERSIDAD DE CUENCA

personas que laboran en la empresa hotelera tanto administradores como encargados de áreas.

La metodología que se utilizara en la realización de esta monografía es la Inductiva la misma que nos ayudara a una primera etapa de observación luego a un análisis y a una clasificación de hechos para posteriormente una solución al problema que se puede obtener en cada área del hotel.

Adicional también se utilizara el método cualitativo que nos ayudara con la recolección de información con el propósito de explicar y analizar cada uno de los diferentes aspectos de tal comportamiento investigar por qué y el cómo y de esta manera tener un amplio conocimiento de cada individuo que labora en los Hoteles Decameron y al final brindarle un manual que les sirva como herramienta de apoyo en la relación de cada actividad dentro de cada área.

8. BIBLIOGRAFÍA

FUENTE DE LIBROS

Boullon, Roberto. *Las Actividades Turísticas y Recreacionales*. Editorial Trillas S.A. México. 2009.

Balanza Milio, Isabel. *Organización y Control del Alojamiento*. Paraninfo, S.A. Madrid.2003.

Báez, Sixto. *Enciclopedia de Hotelería y turismo*. CIA Editorial Continental S.A. México. 1985.

Castillo Hernández, Claudia. *Recepción en la Hotelería*. Editorial Trillas, S.A. Mexico.2009.

Delmar, Silvia. *Mantenimiento de Hoteles*. Editorial Trillas S.A. Mexico.2008.

De la Torre, Francisco. *Administración Hotelera*. Editorial Trillas, S.A. México. 2007.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Gray, William. *Hoteles y Moteles Administración y Funcionamiento*. Editorial trillas. México. 1995.

Ismail, Anmed. *Operaciones y Procesos Hoteleros*. Paraninfo, S.A. Madrid.2001.

Ortega, Enrique. *Investigación y Estrategias Turísticas*. Paraninfo, S.A. Madrid.2003.

Ramos, Fernando. *Organización Hotelera*. Compañía Editorial Continental S.A. México. 1985.

Weissinger Stewart, Suzanne. *Introducción a las Actividades Hoteleras*. Paraninfo, S.A. Madrid 2001.

FUENTES DE INTERNET.

Manual de Hotel. http://www.verial.es/PDF/Manual_Hotel.pdf.htm. Acceso: 12 de mayo 2015.

Manual de camareros para hoteles y restaurantes. Internet. <http://www.emagister.com/manual-camareros-para-hoteles-restaurantes-cursos-2469957.htm> Acceso: 11 de mayo 2015.

Manual de entrenamiento para mejorar la calidad en el servicio del departamento de recepción.<https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/1571/1/3112.pdf.htm>. Acceso: 12 de mayo 2015.

Manual de funciones y procedimientos
<http://es.slideshare.net/AndreaRubiano/manual-de-funcionesyprocedimientos.htm>. Acceso: 12 mayo 2015.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

9. RECURSOS HUMANOS

MANUAL DE PROCESOS OPERATIVOS PARA HOTELES ALL INCLUSIVE
EN ECUADOR: CASO DECAMERON.

Recurso	Dedicación	Valor Total en dólares americanos
Director (a)	Una hora semanal por doce meses	600.00
Estudiante	Veinte horas por semana, ochenta horas al mes, durante doce meses por dos alumnas	9600.00
Total		10200.00



UNIVERSIDAD DE CUENCA

10. RECURSOS MATERIALES

MANUAL DE PROCESOS OPERATIVOS PARA HOTELES ALL INCLUSIVE EN ECUADOR: CASO DECAMERON.

CANTIDAD	RUBRO	TOTAL
2 unidades	Computadora HP Touch Smart tm2	1000.00
	Computadora LENOVO	1200.00
1 unidad	Memory Flash Kinstong de 14 Mg	15.00
1 unidades	Celular Samsung Galaxy Ace GT-S5830M	150.00
1 unidad	Cámara de fotos SONY	350.00
1 unidad	Block hojas papel boon A-4 75 GRx500	3.55
5 unidades	CDs recopilación de información final	5.00
2 unidades	Esferos	0.70
2 unidades	Lápices	0.60
1 unidad	Corrector	1.10
1 unidades	Cuadernos	2.10
2 unidades	Carpetas	2.00
1 unidades	Perforadoras	1.50
1 unidad	Engrampadora	2.50
50 unidades	Fotocopias	1.00
5 unidades	anillados trabajo	7.50
500 unidades	impresiones hojas	50.00
TOTAL		\$2792.55



UNIVERSIDAD DE CUENCA

11. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

MANUAL DE PROCESOS OPERATIVOS PARA HOTELES ALL INCLUSIVE
EN ECUADOR: CASO DECAMERON.

15 DE MAYO 2015 – 15 DE MAYO 2016

ACTIVIDADES	MES											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Presentación del diseño	x											
Recolección y organización de información documental	x	x	x	x	x	x						
Organización de información		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
Entrevistas y Encuestas al personal (diferentes áreas Empresa)							x	x				
Entrevistas y Encuestas a los clientes							x	x				
Revisión de información obtenida con la directora				x	x	x	x	x	x	x		
Redacción de tesis								x	x	x	x	
Revisión Final e impresión											x	
Cumplimiento de todos los requisitos para la Graduación												x



UNIVERSIDAD DE CUENCA

12. PRESUPUESTO

MANUAL DE PROCESOS OPERATIVOS PARA HOTELES ALL INCLUSIVE EN ECUADOR: CASO DECAMERON.

Concepto	Aporte del estudiante	Otros aportes	Valor total
Recursos Humanos			
Director			600
Estudiante : Karla Quezada	4800		4800
Estudiante: Christian Vargas	4800		4800
Gastos de Movilización			
Transporte	200		200
Gastos de la investigación			
Insumos	100		100
Material de escritorio	250		250
Equipos de Oficina	2000		2000
Internet	150		150
Otros			
Imprevistos.	200		200
TOTAL			13100



UNIVERSIDAD DE CUENCA

13. ESQUEMA

Abstract

Agradecimientos

Dedicatoria

Introducción

CAPITULO I: Generalidades

1.1 Los Hoteles All Inclusive.

1.2 Manual Hotelero.

1.3 Procesos hoteleros.

1.4 Evaluación.

1.5 Recursos.

CAPITULO II: Hoteles Decameron: Área Operativa.

2.1 Área de Recepción.

2.2 Área de Ama de llave.

2.3. Área de Alimentos y Bebidas.

2.4. Área de Seguridad y Mantenimiento.

2.5. Área de Servicio al Huésped.

2.6. Área de Animación Turística.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

CAPITULO III: Hoteles Decameron: Área Comercial

3.1 Área Administrativa

3.1.1 Definición.

3.1.2. Selección y perfil del Personal administrativo.

3.1.3. Control de las actividades del área administrativa.

3.1.4. Procesos operativos del área Administrativa.

3.2. Área de Recursos Humanos

3.2.1 Definición

3.2.2. Selección y perfil del Personal de recursos humanos

3.2.3. Control de las actividades del área de recursos humanos.

3.2.4 Procesos operativos del área de Recursos Humanos.

3.3. Área de Mercadeo

3.3.1 Definición

3.3.2. Selección y perfil del Personal de mercadeo

3.3.3. Control de las actividades del área de mercadeo.

3.3.4. Procesos operativos del Área de Mercadeo.

3.4. Área Financiera.

3.4.1 Definición.

3.4.2. Selección y perfil del Personal financiero.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

3.4.3. Control de las actividades del área financiera

3.4.4. Procesos operativos del área de Financiera.

3.5. Área de Operación y Tarifas

3.5.1 Definición.

3.5.2. Selección y perfil del Personal de operación y tarifas.

3.5.3. Control de las actividades del área de operación y tarifas

3.5.4. Procesos operativos del área de Operación y Tarifas.

3.6. Área Corporativo.

3.6.1 Definición

3.6.2. Selección y perfil del Personal del área corporativa

3.6.3. Control de las actividades del área corporativa

3.6.4. Procesos operativos del área Corporativo.

3.7. Área Tour and Travel.

3.7.1 Definición

3.7.2. Selección y perfil del Personal tour and travel

3.7.3. Control de las actividades del área de tour and travel.

3.7.4. Procesos operativos del área de Tour and Travel.

Conclusiones

Recomendaciones

Anexos